

DELIBERA 58/2023/CRL/UD del 27/01/2023
S. BXXX / FASTWEB SPA
(GU14/204730/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di S. BXXX del 15/11/2019 acquisita con protocollo n. 0493137 del 15/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "Il 25 ottobre 2017, in seguito ai numerosi disservizi avuti, decideva di recedere dal contratto inviando raccomandata a/r. Peraltro il mese precedente l'istante era anche passato ad altro gestore telefonico. A gennaio 2018 riceveva anche fattura fastweb in cui veniva addebitato anche il costo di dismissione dei servizi. Dopo di che più nulla! Nonostante il recesso e tutto il resto, Fastweb ha continuato a prelevare somme non dovute dal c/c di parte istante. Di tutto ciò si è accorto solo tardivamente (visto anche che non ha più ricevuto fatture a partire da febbraio 2018) ovvero dopo aver fatto una verifica del proprio estratto conto! A metà ottobre 2018 si inviava, quindi, reclamo con richiesta contestuale di rimborso delle somme prelevate e di avere copia delle fatture mai pervenute peraltro da novembre 2017 ma invano! All'udienza di conciliazione ed esclusivamente in tale sede, Fastweb informava parte istante che i prelievi effettuati da febbraio 2018 in poi riguardavano altre numerazioni inerente il contratto 21xxx senza però produrre copia delle fatture riguardanti tali prelievi! Il reclamo inviato a ottobre 2018 è rimasto privo di riscontro sino all'udienza di conciliazione!". Su quanto assunto ha richiesto: "CONFERMA CESSAZIONE CONTRATTUALE RIMBORSO SOMME PRELEVATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE SERVIZIO NON RICHIESTO INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI RIMBORSO COSTI SOSTENUTI SPESE DI PROCEDURA".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Fastweb deducendo che la linea sarebbe stata sospesa per morosità e che dopo la fattura di chiusura non erano state emesse ulteriori fatture. Quanto al reclamo sosteneva che, essendo intervenuto dopo la cessazione del contratto, non sarebbe stato meritevole di riscontro. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può essere accolta. La difesa del gestore non convince ed è totalmente priva di un valido riscontro probatorio. Dall'istruttoria del procedimento è emerso che l'istante in data 25.10.2017 ha comunicato la disdetta del contratto con l'operatore. Sul punto il gestore dichiara che il contratto sarebbe stato chiuso il 2.11.2017 per morosità. Sempre dall'istruttoria, è emerso che, contrariamente a quanto assunto dal gestore, Fastweb avrebbe addebitato somme sul conto dell'istante fino alla revoca del RID di

ottobre 2018. Anche l'affermazione del gestore in merito alla presunta cessazione per morosità della linea non trova conforto nella documentazione in atti dal momento che non risultano insoluti a carico dell'istante e che Fastweb ha continuato ad incassare somme, nonostante la disdetta, fino alla revoca del RID del 5.10.2018. Quanto al reclamo, poi, la difesa del gestore è totalmente destituita di fondamento dal momento che, continuando a prelevare somme sul conto dell'istante nonostante l'incontroversa disdetta contrattuale, Fastweb avrebbe dovuto interloquire con l'istante in merito alle somme incassate. Permaneva, difatti, il diritto dell'utente all'interlocuzione con il gestore in merito ai fatti lamentati con il reclamo in atti. Alla luce dell'evidente condotta illegittima del gestore, spetta all'utente la restituzione della somma di € 379,43 nonché la corresponsione dell'ulteriore somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" ex. 12 del Regolamento indennizzi, determinata nel tetto regolamentare, superiore al calcolo pro die.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. S. BXXX nei confronti della società Fastweb spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo", ex. 12 del Regolamento indennizzi, nonché a restituire l'ulteriore somma di € 379,43 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to