

DELIBERA N. 20/2023/DEF

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/568189/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 28/03/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 26/11/2022 acquisita con protocollo n. 0336099 del 26/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 26 novembre 2022, il sig. XXXX (di qui in avanti anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta la mancata gestione da parte di Fastweb (da qui in avanti anche solo l'Operatore) della richiesta di recesso/disdetta dell'utenza fissa allo stesso intestata, con l'illegittima prosecuzione della fatturazione.

In particolare, L'Istante espone quanto segue: - dopo aver sottoscritto contratto con altro operatore (Tim), in data 10 settembre 2020 inviava via Pec richiesta di disattivazione servizio; - ciò nonostante, e nonostante i numerosi reclami inviati, Fastweb proseguiva la fatturazione di servizi non più in essere; - Fastweb non dava alcun riscontro ai reclami, neppure quando inoltrati tramite legale incaricato.

Sulla base di quanto esposto, l'Istante formulava le seguenti richieste: 1) cessazione della condotta di Fastweb; 2) storno delle fatture addebitate; 3) indennizzo e/o risarcimento equo "per le modalità in cui ha operato la società Fastweb, la quale peraltro non ha mai inteso riscontrare e mostrarsi collaborativa in questi mesi, costringendomi ad avvalermi dell'assistenza legale". Quantificava le proprie richieste in complessivi € 2000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento che esula dalla competenza dell'Autorità e quindi del Corecom, rappresentava che: - la Pec inviata dall'utente in data 10 settembre 2020 non è mai stata ricevuta da Fastweb in quanto inviata ad un indirizzo sbagliato ('fwgestionedisattivazione@pec.fastweb.it' invece di 'fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it'); - la successiva comunicazione, inviata in data 11 settembre 2020, non costituisce una disdetta posto che: a) è stata inviata senza allegare la copia del documento di identità; b) è priva della sottoscrizione del sig. XXX; c) è stata inviata da un indirizzo pec non riconducibile al sig. XXXX XXXX; - Fastweb correttamente non ha elaborato la richiesta di disattivazione del servizio, in quanto non conforme alle condizioni di contratto; - Fastweb ha contattato telefonicamente l'utente nelle date del 16.09.2020 e 20.10.2020, al fine di comunicare quanto sopra, ma il sig. XXX si è rifiutato di fornire riscontro e di collaborare; - in difetto di disdetta, tutte le fatture sono state emesse legittimamente, per prestazioni erogate e fruite dall'utente; il sig. XXX è attualmente debitore, nei confronti di Fastweb, per l'importo di € 1.286,33, che dovrà essere saldato; - anche la richiesta di indennizzi per l'importo di € 2.000,00 è infondata e non provata, posto che Fastweb ha agito con correttezza e buona fede, e parte istante non ha prodotto alcun reclamo; - la procedura avanti al Corecom è gratuita ed alla stessa l'utente può accedere senza l'assistenza di un legale e/o di terze persone; pertanto, non risulta dovuto il rimborso delle asserite spese di procedura.

Sulla base di tutto quanto rappresentato, l'Operatore chiede il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Preliminarmente, si accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Operatore con riguardo alla richiesta di risarcimento del danno, in quanto per espressa previsione regolamentare, il Corecom non è competente in materia. Tuttavia, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Dall'istruttoria condotta emerge che l'Operatore ha ricevuto in data 11 settembre 2020 la richiesta di disattivazione dei servizi forniti al sig. XXXX, priva, tuttavia, di alcuni requisiti funzionali alla corretta gestione della stessa. Poiché l'utente è chiamato a comunicare la propria volontà di recedere secondo le modalità previste dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della comunicazione da parte dell'utente stesso, non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per il ritardo nella lavorazione del recesso qualora tale ritardo sia stato dovuto alla mancata corretta formalizzazione della volontà di interruzione del contratto da parte dell'utente. Nel caso in esame, dunque, la condotta di Fastweb, concretatasi nella prosecuzione della fatturazione a fronte di una manifestazione di volontà equivoca e formalmente non completa di "di disattivazione dei servizi", non può essere considerata illegittima. Atteso che la volontà di recedere risulta compiutamente manifestata dal Sig. XXXX solo attraverso l'istanza di conciliazione del 28 luglio 2022 – non potendosi assegnare valore alla pec inviata dal legale del sig. XXXX, sia perché ancora non conforme alle modalità richieste contrattualmente per le comunicazioni di recesso/disdetta, sia perché non corredata dalla prova dell'avvenuta consegna –, si ritiene che l'Utente abbia diritto allo storno delle fatture emesse a partire dal trentesimo giorno successivo a tale data, ossia dal momento in cui il contratto deve essere considerato cessato (27 agosto 2022).

Non merita accoglimento la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami ("per le modalità in cui ha operato la società Fastweb, la quale non ha mai inteso riscontrare e mostrarsi collaborativa in questi mesi") in quanto dalla documentazione in atti non emerge prova del corretto invio e della conseguente ricezione degli stessi da parte dell'Operatore (mancando le ricevute di avvenuta consegna delle pec.).

Si ritiene infine che, alla luce dell'accoglimento soltanto parziale dell'istanza e del comportamento tenuto dall'istante nel corso dell'intera procedura (rifiuto della proposta di componimento avanzata dall'Operatore in fase di conciliazione semplificata –

“chiusura del contratto in esenzione di spese, con l'azzeramento integrale della posizione debitoria risultante pari ad euro 1183,35 e lo storno di eventuali fatture di prossima emissione fino alla completa chiusura del ciclo di fatturazione, ed il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti a propria cura e spese” – senza formulazione di alcuna controproposta), si rigetta la richiesta di refusione delle spese di procedura (cfr. in tal senso 51/18/DTC).

Non può inoltre che essere respinta la richiesta di pagamento per spese legali, vista la gratuità della procedura e atteso che per accedere alla stessa non è prevista come necessaria l'assistenza legale.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti di Fastweb S.p.a. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a dare corso alla cessazione del contratto relativo all'utenza n. XXXXXXXXX, cod. cliente XXXXXX, nonché a stornare integralmente le fatture riferibili al suddetto contratto ed emesse in relazione al periodo successivo al 27 agosto 2022, fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 28 marzo 2023

IL PRESIDENTE