



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/180059/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx A. - Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Nxxx A., del 26/09/2019 acquisita con protocollo n. 0408484 del 26/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “In data 14.3.2019 veniva comunicato tramite il modulo predisposto nel sito di Fastweb la volontà di recedere dal contratto. In data 11.04.2019 veniva disattivato il servizio. Dopo la disattivazione, nonostante i numerosi solleciti, venivano addebitate 3 fatture (M012424421, M009149032, M010911253), successivamente veniva cancellato il Rid bancario ma venivano emesse altre fatture. - Richieste: Considerando che per prassi consolidata dei Corecom la mancata o ritardata gestione del recesso è equiparata alla fornitura all’utente di un servizio da lui non più voluto per la quale è prevista un

indennizzo di euro 5 giornalieri (Art. 8, allegato A, delibera n. 73/11/CONS e successive modificazioni). Considerando inoltre che oltre alle tre fatture indebitamente addebitate tramite Rid per un importo pari ad euro 90,7 è stata emessa una quarta fattura con scadenza 25 agosto e che quindi il recesso non risulta ancora gestito correttamente. Il giusto indennizzo sarebbe da quantificare in euro 680 ( 5 euro moltiplicati 136 giorni intercorrenti dalla data di disattivazione 11.04.2019 ad oggi) oltre ad euro 90,7 per le fatture non dovute, per un totale di euro 770,7 oltre allo storno di tutte le fatture successivamente emesse - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 770.7 - Disservizi segnalati: 1. 8252700 Mancata lavorazione disdetta”.

Si costituiva Fastweb Spa deducendo che: “il Cliente avrebbe inviato disdetta il 13 marzo 2019 e sarebbe stata lavorata dall’Operatore al fine di chiudere il contratto sussistente tra le parti. Successivamente però venivano emesse fatture a causa di un disguido dei sistemi, disguido che sarebbe stato rimborsato relativamente alla fattura da euro 90,70. L’operatore poi prosegue affermando che non può trovare la richiesta di indennizzo pari ad euro 5 al giorno per attivazione di servizio richiesto in quanto è previsto il solo rimborso delle fatture corrisposte dopo l’invio della disdetta e lo storno sino alla chiusura del contratto. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo l’operatore precisa che essendo la pec del 12 luglio e il deposito dell’istanza del 16 luglio 2019 non sono maturati i 45 gg che diano diritto al rimborso e quindi non sono previste.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, la richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall’utente, deve essere dichiarato il diritto dell’utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all’articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" Agcom Delibera n. 137/10/CIR. Nel caso di specie, si accoglie la richiesta di storno di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta inviata dall’utente nonché il rimborso della somma di € 90,7 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Quanto alla richiesta di indennizzo per “attivazione servizio non richiesto”, come piu# volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l’utente, manifestando la volonta# espressa di rinunciare alla prestazione puo# subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Non puo# darsi luogo all’applicazione analogica dell’articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non puo# essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. Pertanto, la mancata lavorazione del recesso, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame. Quindi non puo’ essere accolta la richiesta di indennizzo da parte dell’istante per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della disdetta, mentre non sono dovuti tutti gli importi fatturati successivamente ai 30 giorni alla richiesta di disdetta che invece è stata correttamente documentata dal cliente.

## DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 26/09/2019, è tenuta a stornare la posizione debitoria dell'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese nonché a rimborsare la somma di € 90,70 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to