AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 87/2021

[redacted]

(GU14/362388/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2021;

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 l'istanza di [redacted] 03/12/2020 acquisita con protocollo n. 0513964 del 03/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

- Così i fatti sono riportati nell'istanza introduttiva del presente procedimento: 1. Parte istante dichiara che relativamente al contratto con codice cliente 9136369 ha attivato 3 schede mobile. 2. che Ha provveduto poi a fare la disdetta delle linee mobile in data 03/4/2018 sulla pagina di f a s t w e b. 3. Che dal mese di Maggio 2018 al mese di luglio, nonostante la disdetta, venivano però prelevati i soldi mensilmente. In merito

allega reclamo inviato a mezzo fax ove non ha ricevuto nessuna risposta. - Così parte istante ha richiesto: 1. Restituzione somme 2. Indennizzo per mancata risposta a reclamo 3. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.00 (millecinquecento/00) - Parte istante non deposita alcuna memoria difensiva ulteriore rispetto a quanto già depositato al momento dell'istruzione dell'istanza introduttiva

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico Fastweb S.p.A., come da memoria difensiva depositata e protocollato il 24/05/2021, numero di protocollo: 0238688, dichiara che: 1. si rileva che effettivamente la richiesta di disattivazione per i tre numeri mobili di cui alla presente istanza, seppur risulta effettuata telefonicamente dall'istante in data 3 aprile 2018, le tre SIM venivano disattivate da Fastweb solo il 10 novembre 2020 a causa di un baco di sistema; 2. che le SIM venivano disattivate da Fastweb il 10 novembre 2020, in sede di corretta e tempestiva gestione dell'unico reclamo inviato dall'istante in data 21 settembre 2020, con cui si sollecitava appunto la chiusura delle tre utenze mobili 3755134695, [redacted]. che l'importo pagato dall'istante tra aprile 2018 (momento di richiesta della disdetta delle tre utenze mobili) e novembre 2020 (momento di effettiva chiusura delle SIM) ammonta ad € 730,00, somma che la Fastweb si è già offerta di rimborsare alla Sig.ra [redacted] in sede di udienza di conciliazione tenutasi in data 3 dicembre 2020 (UG/340138/2020); 4. Ribadisce che la somma totale da rimborsare all'istante è pari ad € 730,00, somma che l'esponente società si rende ovviamente disponibile a corrispondere all'istante anche nella presente sede. 5. che, per quanto concerne la richiesta di indennizzo formulata da controparte "per mancata risposta a reclamo", si evidenzia la palese e manifesta infondatezza di una simile richiesta, laddove l'unico reclamo inviato dall'istante e mezzo fax in data 21 settembre 2020 e con cui si sollecitava appunto la chiusura delle tre utenze mobili [redacted] e 3755134878, veniva correttamente e tempestivamente gestito per facta concludentia, se è vero che le tre utenze mobili venivano disattivate in data 10 novembre 2020

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Actis, in relazione alle contestazioni formulate dalla parte istante Sig.ra [redacted] ed alle richieste dalla stessa avanzate, tenuto conto dei documenti risultanti agli atti, la questione può essere così definita: in base alle disposizioni vigenti può essere riconosciuto alla Sig.ra [redacted], da parte dell'operatore Fastweb S.p.A., esclusivamente il rimborso della somma di euro 730,00 quale rimborso/indennizzo per la mancata e tempestiva disattivazione dei servizi contestati. Quanto lamentato dell'istante in merito alla mancata tardiva/omessa risposta al reclamo non merita invece accoglimento; alla luce di quanto emerso nel corso della procedura, e secondo i più recenti orientamenti Agcom non si riscontra infatti la possibilità di riconoscere alcun indennizzo in considerazione del fatto che, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire

riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile, così "Agcom nella delibera n.79/19/Cir." e "Agcom nella delibera n.212/18/Cir.- . Non sono riscontrabili ulteriori inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 03/12/2020, è tenuta a corrispondere all'istante mediante bonifico sul c/c indicato nel fascicolo documentale, per tutti i motivi in premessa, il rimborso delle fatture contestate ed emesse, a seguito di disdetta contrattuale già avvenuta, per un importo totale pari ad euro 730,00 (settecentotrenta,00), entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto. Le altre richieste sono rigettate per i motivi in premessa.

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 atto.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio