

**DETERMINA 18 Fascicolo n. GU14/438820/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 02/07/2021 acquisita con protocollo n. 0290737 del 02/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e mobile di tipo residenziale, rappresenta quanto segue: "L'utente, titolare di contratto di telefonia fissa Fastweb, dal mese di agosto 2019 si è visto addebitare costi mensili pari ad € 6,95 per una sim mobile che non ha mai ricevuto e di cui non ha mai fruito. L'utente ha disconosciuto detta utenza sia a mezzo reclamo telefonico all'assistenza clienti, sia a mezzo pec del 21/09/2020 mai riscontrata da Fastweb". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: 1) ripetizione importi addebitati sino ad oggi, pari ad un totale di € 159,85 (6,95 per 23 mensilità) oltre a quello maturando; 2) riconoscimento equo indennizzo per attivazione servizi non richiesti; 3) riconoscimento €300,00 per mancato riscontro al reclamo scritto.

Nelle proprie memorie, l'operatore convenuto rappresenta: "1) L'odierno istante, a mezzo del formulario GU14 inviato, tramite Conciliaweb, in data 02/07/2021, chiede il rimborso parziale delle fatture pagate relativamente ad una sim mobile non richiesta, nonché un indennizzo per servizi non richiesti e per mancato riscontro al reclamo. 2) In via preliminare, si chiede allo Spett.le Corecom adito di valutare e dichiarare la inammissibilità di eventuali richieste difformi a quanto allegato, dedotto e richiesto dall'utente con il formulario UG relativo alla precedente fase conciliativa. 3) Si deve subito precisare che la nuova Delibera Indennizzi N.347/18/CONS esclude il pagamento, da parte dell'operatore telefonico, di un indennizzo in totale assenza di specifica e tempestiva segnalazione da parte dell'utente (art.13.1: indennizzo applicabile solo dalla data del reclamo; conseguentemente, in assenza di reclamo scritto, come nel caso di specie, viene esclusa la possibilità di corrispondere alcun tipo di indennizzo). Tra l'altro, così come previsto dall'art.14.4 della citata Delibera N.347/18/CONS, il reclamo all'operatore deve essere proposto entro 90 giorni dal presunto disservizio: nel caso di specie alcun reclamo risulta essere stato inoltrato alla deducente Fastweb; alcun reclamo risulta essere stato altresì depositato nel fascicolo documentale unitamente alla istanza di definizione della controversia! Ed infatti, alcuna documentazione è stata depositata dall'utente a supporto di quanto affermato, unitamente alla istanza di definizione! 4) Nel merito, si deve far presente quanto segue: il signor Xxxxxx Xxxxxxx, odierno istante, nel mese di novembre 2017, ha aderito ad una proposta di abbonamento in favore di Fastweb s.p.a. con contestuale stipulazione di un contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione di rete fissa di tipo residenziale (codice cliente: 8818875). L'attivazione del servizio è avvenuta nei termini contrattuali. Quindi, nel mese di aprile 2019, l'utente ha chiesto l'attivazione anche della linea di rete mobile (numero 34xxxxx53), con portabilità da 1 precedente gestore alla deducente Fastweb. In attesa dell'espletamento della suddetta portabilità, come di consueto in questi casi, la deducente Fastweb ha provveduto ad attivare un numero di utenza di rete mobile temporaneo (37xxxxxx76). Si deve tuttavia precisare che la suddetta portabilità non è mai stata espletata a causa del ripensamento esercitato dall'utente nei termini di legge. 5) Inoltre, si deve ancora precisare, in contrario avviso a quanto dedotto dal signor Cataldo Grillo con l'impugnata istanza di definizione della presente controversia, che la presunta disdetta inviata dall'utente a mezzo pec in data 21/09/2020 non è stata presa in carico da Fastweb in quanto non conforme a quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto, perchè mancante dei requisiti necessari ai fini della disattivazione così come richiesta: la suddetta pec non risulta infatti sottoscritta dall'utente; ed inoltre non è stato allegato un documento di riconoscimento da parte dell'utente medesimo. 6) Conseguentemente, con riferimento a quanto allegato e dedotto senza alcuna prova con il formulario GU14, alcun indennizzo risulta dovuto per presunto mancato riscontro al reclamo dell'utente inviato con la suddettapec in data 21/09/2020, in quanto tale comunicazione non può essere certamente considerata un reclamo, proprio sulla base ed in virtù di tutto quanto appena riferito al precedente punto 6). Inoltre alcun rimborso dovrà essere riconosciuto all'utente relativamente al costo addebitato per la sim non richiesta (pari a 6,95 euro su ciascuna fattura), in quanto l'utente ha interrotto il pagamento delle fatture sin dal mese di settembre 2019. 7) In conclusione, le documentate e motivate circostanze di fatto finora evidenziate, che hanno contrassegnato tanto nella dimensione contabile quanto nella più ampia e complessiva coerenza contrattuale il comportamento della deducente Fastweb s.p.a. nel rapporto inter partes, dimostrano incontestabilmente l'infondatezza delle inattendibili contestazioni e richieste di rimborso parziale di fatture e di indennizzo contenute nell'impugnato formulario GU14, laddove proprio l'odierno istante è incorso in determinati errori od omissioni nella valutazione dell'iter contrattuale e contabile. Quindi, sulla base degli elementi storico-fenomenici del caso di specie, nessuna responsabilità per inadempimento può in assoluto configurarsi, così come semplicisticamente ed erroneamente, nonché con azzardata ed indimostrata prospettazione, preteso dal predetto istante". Conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "ripetizione importi addebitati sino ad oggi, pari ad un totale di € 159,85 (6,95 per 23 mensilità) oltre a quello maturando" può trovare accoglimento. L'utente lamenta addebiti per servizi non richiesti in ragione dell'attivazione di una sim mai ricevuta. L'operatore non contesta di aver effettuato tali addebiti, e precisa che il servizio è stato attivato a seguito di una portabilità da altro gestore richiesta dall'utente nell'aprile 2019. L'operatore stesso, tuttavia, riporta che l'utente, con riferimento alla predetta richiesta di portabilità, ha esercitato ripensamento nei termini previsti dalla legge. La richiesta di disdetta a mezzo pec successivamente presentata dalla parte istante non veniva presa in carico per difetti formali. Deve ritenersi che l'esercizio del diritto di recesso legale da parte dall'utente privi di per sé di legittimità gli addebiti fatturati in relazione alla sim contestata: non vi è infatti ragione perché l'operatore, essendone edotto, non prendesse atto del ripensamento esercitato in virtù di un diritto riconosciuto all'utente dalla legislazione vigente in materia di contratti a distanza, continuando a fatturare, per di più, anche a fronte di successivi tentativi di disdetta. L'operatore sarà dunque tenuto a rimborsare la somma di € 159,85 addebitata in relazione alla sim contestata, ovvero, in caso di mancato pagamento della stessa, a stornarla. La richiesta sub II), di "riconoscimento equo indennizzo per attivazione servizi non richiesti", non può trovare accoglimento in virtù della tardività del reclamo del 21/09/2020 rispetto ai fatti contestati. Prevede infatti l'art. 14, co. 4, dell'"Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS" (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche): "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La domanda sub III), di "riconoscimento € 300,00 per mancato riscontro al reclamo scritto", può trovare accoglimento. L'operatore giustifica la mancata risposta alla pec del 21/09/2020 rappresentandone difetti formali (carenza di firma e documento di identità). In ossequio ai canoni di correttezza e buona fede che l'operatore è tenuto a osservare nelle comunicazioni con i clienti, tuttavia, quest'ultimo avrebbe dovuto informare l'utente delle carenze della propria richiesta, invitandolo a sanarle. La presenza di mere irregolarità formali non esime difatti il gestore dalla presa in carico delle segnalazioni e dall'obbligo di risposta. Per tale ragione, può riconoscersi in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'art. 12 del "Regolamento indennizzi", nella misura massima di 300,00 euro ivi prevista in ragione della totale assenza di risposta.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/07/2021, è tenuta a stornare, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare, la somma di 159,85 (centocinquantanove/85) euro per addebiti relativi a servizio di telefonia mobile non dovuti. Fastweb Spa è inoltre tenuta a corrispondere l'importo di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo. Le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e sino all'effettivo soddisfo, e dovranno essere corrisposte a mezzo assegno circolare intestato all'utente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
GIUSEPPE MUSICCO