

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/353633/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX S. - 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 XXXXXX S. , del 16/11/2020 acquisita con protocollo n. 0477550 del 16/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante riferisce: All’epoca titolare dell’utenza mobile in oggetto, in data 17/01/2017 il sig. XXXXXXXX comunicava la volontà di recedere dal contratto. Purtroppo nella comunicazione scritta egli indicava un numero errato. Immediatamente lo segnalava telefonicamente, numerose volte, e veniva rassicurato che il problema sarebbe stato risolto. Solo nel settembre 2017, Fastweb comunicava al sig. XXXXXXXX che il suo recesso non era valido. Egli quindi comunicava nuovamente il recesso per iscritto con raccomandata a/r in data 20/09/2017, questa volta indicando il numero corretto. Nonostante ciò, FW ha continuato ad addebitare

e prelevare denaro fino ad aprile 2019. Il sig. XXXXXXXX inviava molteplici reclami scritti, cui FW ha risposto solo nel dicembre 2019, confermando la cessazione dell'utenza e negando il rimborso degli addebiti non dovuti, nonché gli indennizzi per mancata/ritardata risposta ai reclami. - Richieste: - rimborso di ogni addebito successivo al 28/10/2017 (data di consegna della comunicazione di recesso); - gli indennizzi di cui alla delibera 347/18/Cons per ritardata risposta ai reclami pari ad Euro 300.

2. La posizione dell'operatore. Il gestore si è così difeso : “ L'istante S. XXXXXXXX era intestatario del contratto Fastweb ad uso privato con codice cliente 0481527 per il servizio fisso dell'utenza 0679846324 e per il servizio mobile dell'utenza 3737327768. Con riferimento a tale numerazione mobile l'istante ha formalizzato disdetta con raccomandata spedita a Fastweb in data 22/09/2017 (doc.2). Fastweb ha continuato a fatturare il servizio mobile fino ad aprile 2019, come confermato dall'istante. A storno dei costi in eccesso addebitati per l'utenza 3737327768, in data 8/06/2020 Fastweb ha emesso le quattordici note di credito (docc. 3 e 4) qui di seguito individuate: 1. Nota di Credito n.1400091409 di € 10,00 a storno fattura n.9721231 emessa il 16/11/2017 2. Nota di Credito n.1400091408 di € 20,01 a storno fattura n.259401 emessa il 11/01/2018 3. Nota di Credito n.1400091407 di € 20,01 a storno fattura n.2163392 emessa il 8/03/2018 4. Nota di Credito n.1400091411 di € 32,57 a storno fattura n.M002137188 emessa il 1/06/2018 5. Nota di Credito n.1400091413 di € 10,98 a storno fattura n.M004045996 emessa il 1/07/2018 6. Nota di Credito n.1400091415 di € 10,98 a storno fattura n.M005388129 emessa il 1/08/2018 7. Nota di Credito n.1400091416 di € 10,98 a storno fattura n.M006860898 emessa il 1/09/2018 8. Nota di Credito n.1400091418 di € 10,98 a storno fattura n.M009858101 emessa il 1/10/2018 9. Nota di Credito n.1400091419 di € 10,98 a storno fattura n.M010975687 emessa il 1/11/2018 10. Nota di Credito n.1400091420 di € 10,98 a storno fattura n.M012929505 emessa il 1/12/2018 11. Nota di Credito n.1400091410 di € 10,98 a storno fattura n.M000198948 emessa il 1/01/2019 12. Nota di Credito n.1400091412 di € 10,98 a storno fattura n. M003638632 emessa il 1/02/2019 13. Nota di Credito n.1400091414 di € 10,98 a storno fattura n. M004273389 emessa il 1/03/2019 14. Nota di Credito n.1400091417 di € 10,98 a storno fattura n.M006912165 emessa il 1/04/2019 La somma di dette note di credito pari a € 192,39 è stata parzialmente compensata con il debito relativo alle fatture totalmente insolte n. M000622035 del 1/01/2020 di € 27,47 e n. M002759822 del 1/02/2020 di € 21,46; tali fatture si riferiscono al servizio fisso dell'utenza 0679846324, cessato in data 21/01/2020 per migrazione dell'utenza predetta ad altro Operatore (doc. 5). Conseguentemente, al netto della compensazione suindicata, il credito finale riconosciuto all'istante è risultato pari a € 143,46; per tale importo Fastweb in data 26/08/2020 ha disposto rimborso a favore dell'istante (doc. 6) effettuato in data 28/08/2020 con bonifico con TRN 2024122724963416480160701600IT su conto corrente con IBAN IT06Z0XXXXXXXXX intestato a S. XXXXXX. A seguito della disdetta per il servizio mobile dell'utenza 3737327768, formalizzata con raccomandata 22/09/2017(doc.2), gli addebiti relativi a tale servizio sarebbero dovuti cessare il 28/10/2017 - data confermata nelle richieste dell'istante nel formulario GU14/353633/2020 – giusto preavviso ex art. 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto (doc.7). Fastweb ha emesso le note di credito sopra elencate e in data 26/08/2020 ha disposto a favore dell'istante il rimborso di € 143,46 corrisposto il 28/08/2020, già prima del deposito in data 16/11/2020 del GU14/353633/2020, che appare per l'effetto ingiustificato. E ancora l'istante S. XXXXXX, per gli addebiti dell'utenza 3737327768 successivi alla disdetta del 22/09/2017, ha reclamato soltanto in data 15/03/2019 disattendendo il disposto dell'art. 8.8 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui “Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini previsti dall'art. 11. In assenza di tempestivo reclamo le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.” (doc. 7). Le fatture prodotte dall'istante, cioè quelle n. M000622035 del 1/01/2020 di € 27,47 e n. M002759822 del 1/02/2020 di € 21,46, sono le ultime due emesse per il contratto con codice cliente 0481527 e riguardano esclusivamente il servizio fisso dell'utenza 0679846324, cessato in data 21/01/2020, come già chiarito; tali fatture sono giustificate e il loro pagamento a Fastweb è dovuto, con la conseguenza che è legittima la compensazione effettuata tra tali fatture insolte e la somma delle note di credito emesse. Fastweb ha fornito riscontro ai reclami prodotti come segue: al reclamo PEC 15/03/2019 Fastweb ha risposto per facta concludentia, cessando gli addebiti del servizio mobile con la fattura n. M006912165 del 1/04/2019 di € 38,33. Ai reclami PEC del 3/09/2019 e del 14/10/2019 Fastweb ha risposto a dicembre 2019, come confermato dall'istante.” Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante lamenta la mancata

lavorazione della disdetta della numerazione mobile oggetto dell'istanza chiedendo la restituzione degli importi illegittimamente addebitati da fastweb. Fastweb conferma la disdetta del 22.9.2017 e la prosecuzione degli addebiti fino ad aprile 2019. Sostiene di avere rimborsato parte delle somme e di averne trattenute altre a compensazione con l'insoluto portato dalla linea fissa intestata all'istante e migrata ad altro gestore. Preliminarmente si ritiene non corretta la pratica della compensazione operata dal gestore dal momento che, non essendo il contratto relativo alla linea fissa oggetto del presente procedimento, non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile. Non essendo controversa la prosecuzione della fatturazione post-disdetta ed il conseguente illegittimo addebito di somme da settembre 2017 ad aprile 2019, spetta all'utente la ricostruzione della posizione contabile con contestuale diritto al rimborso integrale delle somme corrisposte dai trenta giorni successivi alla disdetta fino all'effettiva cessazione della linea. Con riferimento alla richiesta di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" valga quanto segue. Il reclamo del 15 marzo 2019 risulta riscontrato per facta concludentia con la fattura di cessazione degli addebiti n. M006912165 del 1/04/2019 di € 38,33 solo con riferimento alla cessazione della linea. Nessun riscontro viene fornito in merito ai rimborsi delle somme, alla decisione di compensare parte delle somme con altre assunte come dovute etc. Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" nella misura massima di € 300,00.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 16/11/2020, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante con contestuale diritto al rimborso integrale delle somme corrisposte dai trenta giorni successivi alla disdetta fino all'effettiva cessazione della linea nonché alla corresponsione della somma di 300,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 o suo delegato  
franca cardinali