

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/185284/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - Fastweb SpA**

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX, del 07/10/2019 acquisita con protocollo N. 0425328 del 07/10/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La Sig.ra XXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A. in riferimento al codice contratto XXXXXXXX la sospensione amministrativa del servizio internet. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato, quanto segue: - già cliente Fastweb S.p.A. a nome del coniuge, nel mese di ottobre 2017 contattava il call-center dell’operatore per attivare solo la linea internet; - quindi ed a seguito del colloquio con il call-center dell’operatore, attivava a suo nome un nuovo contratto con solo linea internet e chiudeva il contratto intestato al coniuge Sig. XXXXXXXX; - per entrambi i contratti di cui sopra, i pagamenti delle fatture avvenivano mediante addebito diretto sul c/c bancario intestato al coniuge Sig. XXXXXXXX; - nonostante la chiusura del vecchio contratto intestato al coniuge, la Fastweb S.p.A. continuava a prelevare dal c/c bancario importi relativi a detto contratto; - con atto transattivo sottoscritto tra la Fastweb ed il coniuge Sig. XXXXXXXX, la posizione di quest’ultimo veniva completamente sanata; - in data postuma al sopra citato accordo transattivo, la Fastweb S.p.A. richiedeva alla Sig.ra XXXXXXXX, gli importi stornati e/o già restituiti al coniuge, inviando dapprima un sollecito di pagamento e poi una fattura pari ad euro 138,40 a fronte del pagamento mensile pattuito pari ad euro 27,10; - al ricevimento del sollecito di pagamento di cui sopra, a mezzo del proprio delegato l’Associazione Assoutenti, l’istante contattava i legali della Fastweb S.p.A. per ulteriori spiegazioni, ma non otteneva alcuna risposta; - dal mese di aprile 2019, in presenza di regolare ed attiva domiciliazione bancaria, la Fastweb S.p.A. non adempiva al prelevamento mensile dell’importo delle fatture da pagare; - in data 27/06/2019 la Fastweb S.p.A. operava la sospensione della linea internet; In base a tali premesse l’utente ha richiesto: 1) ripristino della linea internet; 2) annullamento della fattura di euro 138,40; 3) annullamento dell’insoluto; 4) indennizzo per il disservizio subito; 5) indennizzo per la sospensione della linea internet. 6) riaccredito su c/c delle fatture relative al contratto a lei intestato.

L'operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, società o operatore, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Nel merito delle richieste ha argomentato quanto segue. L'utente ha lamentato con una prima istanza, che dopo aver chiuso un precedente contratto avente numero XXXXXXXX intestato al coniuge Sig. XXXXXXXX, ed aver attivato un nuovo contratto a suo nome solo con la linea internet, ha subito l'addebito di somme relative al contratto chiuso ed intestato al coniuge di cui sopra. Nel proseguo ed in relazione al contratto codice cliente XXXXXXXX intestato al Sig. XXXXXXXX coniuge dell'istante, la Fastweb ha dichiarato che in seguito all'istanza di conciliazione presentata al Corecom da parte di quest'ultimo, è intervenuta tra le parti una transazione allegandola in atti. Nel proseguo della memoria ed in relazione all'atto transattivo di cui sopra, la società ha dichiarato che per un mero errore contabile risultano essere state addebitate a carico del Sig. XXXXXXXX titolare del contratto XXXXXXXX altre due fatture emesse rispettivamente in data 25/02/2019 ed in data 25/03/2019 per un importo di euro 27,05 cadauna. In questa sede la Fastweb, riconoscendo l'errore contabile di cui sopra, ha manifestato la propria disponibilità al complessivo rimborso di dette somme. Inoltre ha ribadito, sempre in relazione al codice contratto XXXXXXXX intestato al coniuge Sig. XXXXXXXX, che dopo la data del 25/03/2019, non risultano essere state addebitate ulteriori somme. In relazione al codice cliente XXXXXXXX intestato all'istante Sig.ra XXXXXXXX la società resistente ha argomentato quanto segue. In data 19/10/2017, l'istante ha aderito ad un'offerta Fastweb per la sola attivazione del servizio internet e la situazione contabile insoluta riferita all'istante è pari ad euro 481,24. In riferimento alla lamentata sospensione del servizio internet, l'operatore ha rivendicato la correttezza del proprio operato atteso che a fronte dell'insoluto e del dovuto sollecito di pagamento inviato all'istante, non seguivano i dovuti pagamenti da parte di quest'ultima delle fatture, allo stato insolute. Quindi il servizio internet è stato sospeso. In conclusione e per quanto argomentato ha quindi affermato che l'istanza di cui si discute appare del tutto incomprensibile e pretestuosa e ritiene che le richieste formulate dall'istante a proprio avviso non possono trovare accoglimento, salvo il rimborso della complessiva somma di euro 54,10, di cui sopra già si è argomentato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante, possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dalla Fastweb circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio. Ancora in via preliminare, risulta inammissibile la richiesta dell'istante di cui al punto 4) indennizzo per il disservizio subito, atteso che così come formulata celerebbe una richiesta risarcitoria ed ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, le pretese risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Inoltre e sempre in via preliminare, risulta inammissibile in questa sede la richiesta di cui al punto 6) atteso che tale richiesta non è contemplata nel Regolamento invocata dall'istante. Altresì si significa che tale prerogativa attiene esclusivamente al rapporto contrattuale sottoscritto tra l'istante e l'operatore. La sig.ra XXXXXXXX può liberamente ed in ogni istante decidere di effettuare il pagamento delle fatture nel modo a lei più soddisfacente e congeniale comunicandolo all'operatore. Inoltre si significa che alla dichiarazione resa in istanza da parte dell'utente, che ..... entrambi i contratti venivano pagati tramite addebito diretto su conto corrente intestato al marito Sig. XXXXXXXX.....; la Fastweb, ha depositato in atti in sede di memoria, copia della revoca di mandato RID con data 05/04/2019 del coniuge Sig. XXXXXXXX, a cui non è seguita alcuna replica da parte dell'utente, né la stessa si è curata di depositare in atti, altra documentazione pertinente e probante al riguardo. Ulteriormente e sempre in via preliminare risulta incongruente la richiesta di al punto 1) ripristino della linea internet, atteso che alla data di presentazione dell'istanza GU14 di cui si discute avvenuta nella data del 07/10/2019, la linea internet risulta essere già stata riattivata dall'operatore. Nello specifico, alla richiesta del provvedimento d'urgenza, art. 5 del Regolamento, richiesta dall'istante in data 27/06/2019 contestualmente alla proposizione dell'istanza conciliativa, l'operatore ha dato corso alla richiesta riattivando il servizio internet nella data dell'11/07/2019, come da comunicazione di archiviazione del procedimento emessa in pari data dal Corecom adito. Fatte queste necessarie premesse e per quanto appena sopra argomentato, nel merito può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 5) indennizzo per la sospensione del servizio internet, nella considerazione che il servizio de quo risulta sospeso pur in presenza di debita informazione richiesta al riguardo dall'istante. Agli atti del fascicolo è stata depositata

da parte dell'istante, copia della nota email con data 23/05/2019 formulata dal delegato dell'istante - Assoutenti Palermo. La Fastweb quindi è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro-die dal giorno 27/06/2019 al giorno 11/07/2019 per un totale di 14 giorni ed un importo complessivo pari ad euro 105,00. Altresì la società è tenuta, in relazione alla fatturazione emesse in detto periodo al ricalcolo della stessa ed allo storno delle somme indebitamente addebitate per il periodo di sospensione. Mentre può trovare un parziale accoglimento la richiesta di cui al punto 2). La società resistente in relazione alla fattura n. M009795030 emessa in data 01/05/2019 di euro 138,40 è tenuta allo storno di euro 100,00 imputato sotto la voce altri costi " Anticipo Servizi" atteso che in memoria non ha argomentato su tale punto. Mentre ed relazione alla generica contestazione mossa in istanza dall'utente , relativa alla errata fatturazione subita per il codice cliente XXXXXXXX a lei intestato si significa quanto segue. In detta istanza, l'utente ha semplicemente dichiarato che "...e poi una fattura di euro 138,40 a fronte del pagamento mensile pattuito pari ad euro 27,10....". A supporto di tale specifica dichiarazione.... di euro 27,10 l'utente non si è adoperata di depositare in atti alcuna documentazione probante e dovuta. Nè risulta, dalla disanima della esigua documentazione in atti depositata, che l'utente abbia mai reclamato l'errata fatturazione subita per il codice cliente XXXXXXXX a lei intestato. Al riguardo è giusto evidenziare che il contratto di cui si discute è stato attivato dall'istante nella lontana data del 19/10/2017 come tra l'altro dichiarato dalla medesima. In questo caso il comportamento assunto dall'utente appare poco diligente così come evidenziato nell'art.14 comma 4, del Regolamento sugli indennizzi invocato dalla stessa istante. L'utente avrebbe dovuto segnalare tale disservizio dal momento in cui ha ricevuto le prime fatture e non a distanza di anni senza depositare in atti alcuna documentazione probante a supporto di quanto lamentato; si ripete alcun reclamo è stato agli atti depositato. Medesime considerazioni valgono in ordine alla richiesta di storno dell'insoluto di cui al punto 3). Difatti, per quanto sopra argomentato, in relazione alla posizione debitoria riferita al codice cliente XXXXXXXX, intestato all'istante il cui ammontare è pari ad euro 481,24, la Fastweb è tenuta allo storno parziale della fattura

n. M009795030 del 01/05/2019 ed allo storno parziale della fattura emessa nel periodo di sospensione del servizio internet. Mentre rimangono a carico dell'istante le ulteriori somme atteso che, non è precisato il titolo di credito cui sarebbe riconducibile la pretesa di storno, pertanto ed attesa la lacuna documentale al riguardo, non è stato possibile valutare la legittimità della eventuale relativa richiesta. In ultimo, poiché offerto dalla società resistente in questa sede, si dispone il rimborso all'istante della somma di euro 54,10, da parte della Fastweb.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 07/10/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, la somma di euro 54,10 e la somma di euro 105,00 (centocinque) quale indennizzo ai sensi dell'art.5 comma 1. - 2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta altresì a stornare dalla fattura n.M009795030 del 01/05/2019, la somma di euro 100,00 (cento/00) ed a stornare dalla fattura emesse nel periodo di sospensione (27/06/2019-14/07/2019) gli importi addebitati per detto periodo, ed a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, inerente il codice cliente XXXXXXXX intestato all'istante. - 3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Di Chiara