AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 03

/ FASTWEB SPA
(GU14/339932/2020)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 09/03/2023;

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 del 15/10/2020 acquisita con protocollo n. 0425327 del 15/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: «Non ho mai sottoscritto alcun contratto per la fibra con Fastweb spa, ma ho solo interloquito con una operatrice. La mia telefonata, infatti, era intesa soltanto a sondare se presso il mio studio c'era o meno la possibilità di usufruire della fibra per internet. Ciò nonostante ho trovato addebiti vari non autorizzati sul mio conto corrente, cosa molto grave, e dopo aver comunicato alla mia banca di non autorizzare alcun pagamento nei confronti di Fastweb, ad oggi mi ritrovo ad essere

debitore, per un servizio mai autorizzato e mai ricevuto, e inopportunamente sollecitato nel pagamento dalla società Esafactoring/Fastweb, nonostante avessi anche disdettato con mia PEC l'inesistente contratto». - Richiesta: «Risarcimento delle somme pagate inopportunamente, risarcimento danni e azione penale nei danni di chi ha richiesto l'addebito sul mio conto corrente».

2. La posizione dell'operatore

La posizione dell'operatore: l'operatore non ha depositato alcuna memoria né prodotto documenti utili alla decisione.

3. Motivazione della decisione

Il ricorrente fa presente di non aver mai richiesto né tantomeno sottoscritto alcun contratto con Fastweb per il servizio fibra uso residenziale e che, nonostante il recesso e i reclami svolti (così come emerge dalla documentazione agli atti del procedimento), ha subito degli addebiti sul conto e il perdurare dell'invio delle fatture. In considerazione di quanto sopra, la domanda dell'istante può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni: 1. con pec del 02/03/2019 l'istante ha tempestivamente comunicato all'operatore il recesso dal contratto. Ha rinnovato, poi, tale contestazione con ulteriore pec del 02/05/2019 (nella quale ha lamentato, altresì, il prelievo indebito di somme dal proprio conto corrente) e da ultimo con pec del 13/06/2019. Il contenuto di dette comunicazioni, che bisogna riconoscere come pacificamente accettato dall'operatore non avendo quest'ultimo depositato memorie o contestato in qualsiasi altro modo le argomentazioni dell'utente, e l'evidente l'atteggiamento omissivo assunto da Fastweb, possono essere ritenuti fonte per il riconoscimento delle ragioni rappresentate dall'istante; 2. la richiesta di un "risarcimento per danni", anche se genericamente e impropriamente formulata, può ben essere intesa quale denuncia di un comportamento illegittimo dell'operatore –la cui persistenza nel tempo è dimostrata dalle fatture in atti– e del conseguente riconoscimento dell'indennizzo. Nel caso di specie il fatto storico può adattarsi al disposto di cui all'art.9, co.1, delibera 347/18/CONS –attivazione di servizi non richiesti– e a quello per la mancata risposta ai reclami previsto dal successivo articolo 12. Per entrambe le voci, trattandosi di una controversia che non ha avuto esito positivo nell'ambito conciliativo, la misura indennitaria non può essere ricondotta nei limiti di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, ma deve tener conto del principio di proporzionalità ricavabile dall'art.11, co.2, all. A. delibera 179/03/CSP che si sostanzia nel disposto dell'art.2, co.2, all.A delibera 347/18/CONS. Circa il periodo di riferimento relativo all'indennizzo di cui all'art.9, si ritiene che il dies a quo possa ravvisarsi e collimare con la pec del 02/03/2019 nella quale si fa espresso riferimento al contratto n.10467414 poi riportato in ciascuna delle fatture depositate e contestate; l'ultima di queste, con scadenza periodo al 30/04/2020, può essere ritenuta la data finale del calcolo. Tra l'una e l'altra, quindi, sono maturati 425 gg. che, moltiplicati per € 5 pro die, assommano ad un indennizzo pari ad € 2.125,00. L'indennizzo di cui all'art.12, invece, non ha necessità di calcolo in quanto il lasso di tempo intercorrente tra i diversi reclami (anche tenuto conto dei tempi di lavorazione previsti dalla Carta dei servizi di Fastweb)

e il tentativo di conciliazione (mancato) del 06/10/2020, da considerarsi quale primo momento utile per il contatto con l'operatore, porterebbe a quantificare un importo notevolmente superiore al limite indennizzabile imposto dal suddetto articolo; a ragione di ciò si liquida quale indennizzo la somma di € 300,00. Presupposta l'assenza di qualsiasi rilievo alla contestazione dell'utente sulla eccepita inesistenza del contratto, deve ritenersi assolutamente illegittima l'emissione di fatture a carico dell'istante. Ne consegue che le stesse, sia quelle depositate dall'istante sia quelle, comunque, relative al periodo di costanza del contratto contestato, devono essere stornate in toto. Per quanto attiene alla richiesta di "risarcimento delle somme pagate inopportunamente", o meglio di rimborso, non potendosi verificare alcun documento comprovante l'esborso, deve essere rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, ad accoglimento parziale del ricorso di definizione GU14/339932/2020, il Comitato dispone quanto segue: 1.1 La società Fastweb Spa è tenuta a corrispondere in favore di a titolo di indennizzo –ex artt.9 e 12 All. A delibera 347/18– l'importo complessivo di € 2.425,00 (duemilaquattrocentoventicinque/00) a mezzo assegno circolare; 1.2 La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare tutte le fatture inviate all'utente in relazione al contratto con codice cliente n. 10467414.

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.

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

Campobasso, 09/03/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
09.03.2023
10:56:45
GMT+00:00