

DELIBERA N. 107/2021

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/219172/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 16/12/2019 acquisita con protocollo n. 0541626 del 16/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 16 dicembre 2019, l'Istante lamentava l'emissione di fatture relative al codice cliente XXX nel periodo settembre 2014-settembre 2019, nonostante fosse stata presentata richiesta di recesso in data 28 luglio 2014 ed in data 16 settembre 2014 fosse stato restituito il modem. Inoltre, l'Istante precisava: a) di essersi avveduto della non corretta fatturazione solo nel settembre 2019; b) di aver inviato un reclamo, a mezzo PEC, in data 3 ottobre 2019; c) che l'Operatore non aveva riscontrato alla predetta PEC; d) che la linea veniva disattivata in data 31 ottobre 2019, solo successivamente alla presentazione della domanda di Conciliazione. Alla luce di tali circostanze, l'istante chiedeva: a) il rimborso delle fatture relative al periodo settembre 2014-settembre 2019, per una somma complessiva pari ad € 2.523,46; b) il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo e per il ritardo nella disattivazione dell'utenza; c) il riconoscimento dei danni subiti che venivano quantificati nella complessiva somma pari ad € 500,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava e precisava le richieste già formulate, anche in relazione al codice cliente XXX.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 18 dicembre 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato che: a) l'Istante possedeva due posizioni contrattuali identificate con due differenti codici clienti – codice cliente XXXXX e codice cliente XXXX –; b) la disdetta del 28 luglio 2014 riguardava il codice cliente XXXX e non il codice cliente XXXX, come invece sostenuto da parte istante; c) la disdetta è stata lavorata ed eseguita nella tempistica contrattualmente prevista in relazione al codice cliente XXXXX; d) le fatture emesse con riferimento al codice cliente XXXX devono considerarsi regolari e legittime e, comunque, non contestate tempestivamente. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al rimborso delle fatture afferenti al codice cliente XXXX emesse a partire dal settembre 2014 merita accoglimento in quanto l'Istante ha provato e documentato il recesso, con la conseguente illegittimità della fatturazione successiva alla data del recesso ed ha portato argomentazioni credibili ed idonee a superare le considerazioni svolte dall'Operatore che ha ritenuto di dover considerare il recesso del luglio 2014 come riferito al codice cliente XXXXX; 2. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo relativo alla ritardata disattivazione

del servizio, ammissibile in considerazione del principio del favor utentis, non merita accoglimento in quanto trattasi di una fattispecie non prevista dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Sul punto si noti che non può neppure trovare applicazione l'art. 13, comma 7, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.; 3. la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo del 3 ottobre 2019 non merita accoglimento. La domanda può essere considerata ammissibile in considerazione del principio del favor utentis, ma deve essere rigettata nel merito in quanto la presentazione dell'istanza di Conciliazione (8 novembre 2019) interrompe pacificamente i termini entro cui l'Operatore è tenuto a riscontrare il reclamo presentato dall'utente; 4. la richiesta relativa al riconoscimento dei danni subito non merita accoglimento in quanto inammissibile alla luce di quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int.; 5. considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, devono essere liquidate le spese di procedura. Pertanto, si dispone il rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

1. Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 16 dicembre 2019, è tenuta a: 1. stornare e/o rimborsare le fatture intestate all'Istante, relative al codice cliente XXXXX, relative al periodo compreso fra il settembre 2014 e la data dell'effettiva cessazione del predetto codice cliente; 2. corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura. 2. Fastweb S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE