

DELIBERA N. 76/2021

**XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/127515/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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 XXXXX XXXXX del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225565 del 24/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante chiede l'annullamento del debito maturato nei confronti di Fastweb S.p.A. e il riconoscimento di € 2.000 per l'illegittima perdita della numerazione dell'utenza fissa XXXXXXXX nonché i danni causati da tale perdita, attiva dall'anno 1990, conseguente all'illegittima esposizione debitoria maturata nei confronti dell'operatore. In particolare, l'istante deduce che: "In data 4.10.2018 Fastweb mi invia un sms in cui mi comunica: "Abbiamo provato a contattarla. La invitiamo al saldo del suo conto Fastweb di € 171,81 entro il 15/10/2018 per evitare la risoluzione del contratto". Siccome in quel periodo ero all'estero, appena rientrato (il 16/10/2018) li contatto chiedendo spiegazioni, l'operatore del call center mi dice che sono debitore della somma di cui sopra. Io aggiungo che continuo a non capire come ho fatto ad accumulare tutto quel debito, anche perché ho firmato un contratto che prevede il pagamento di € 11,00 al mese e ho anche l'addebito in conto. Mi mette in attesa di parlare con responsabile e dopo qualche minuto mi dice che posso azzerare il mio debito con un sconto del 50%. a questa comunicazione segue il seguente sms. "Gent. cliente, il servizio è stato sospeso per il mancato pagamento delle fatture € 85,90. Invii ricevuta al fax o e-mail". Sfinito da tutta questa situazione, faccio un bonifico di € 85,90 (secondo me non dovute) e invio via e-mail la ricevuta del bonifico chiedendo di inviarmi le fatture in cui si evidenzia il mio debito. Fatture a tutt'oggi mai ricevute. Con il pagamento pensavo fosse finito il calvario, invece il peggio doveva ancora arrivare e cioè la cancellazione del mio storico numero di telefono. - Richieste: Annullamento debito verso Fastweb e il riconoscimento di € 2.000,00 per la perdita del numero e i danni causati da tale perdita. A oggi non ho ancora un numero fisso perché spero che mi venga ridato il mio, con la conseguente impossibilità avere anche la linea dati."

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore osserva, nel merito, che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. In particolare nella memoria difensiva precisa che: a) L'utente ha sottoscritto il 22.2.2017 una proposta di abbonamento home pack con addebito in conto corrente, autorizzando Sky a effettuare i prelievi; b) Fastweb ha iniziato a erogare i servizi contrariamente alla componente Sky che, invece, non è mai stata attivata; c) L'utente ha prodotto la fattura del 5.7.2017 emessa da Sky ove sono riportati i soli costi legati alla telefonia e non anche il canone Sky in quanto il contratto non è mai stato attivato; d) L'utente non si è mai accorto del mancato pagamento delle fatture nei confronti di Fastweb pertanto si è reso debitore, dall'aprile 2018, dell'importo di € 188,80, come dall'esposto quadro contabile; e) Sino al 2.4.2018 l'Utente ha goduto di un canone scontato beneficiando della promozione home pack; f) Fastweb ha iniziato ad emettere la corretta fatturazione a maggio 2018; g) L'utente ha corrisposto tardivamente il saldo delle fatture corrette; h) Il 31.7.2018 Fastweb con un sms ha sollecitato l'utente alla corresponsione del dovuto di € 188,80 con l'avviso di sospensione del servizio in caso di inottemperanza; i) L'utente ha provveduto al saldo della sola fattura di giugno 2018 e

ad Ottobre Fastweb ha inviato un ulteriore sollecito per la corresponsione dell'importo di € 85,90 nonché ha provveduto alla sospensione della linea, come da "print" allegati; j) L'utente ha provveduto a corrispondere l'importo di € 85,90 ma evidentemente vi era un ulteriore insoluto che ha determinato la risoluzione del contratto; k) Fastweb nonostante lo stato di insolvenza, non imputabile alla Società, ha continuato a erogare i servizi e ad applicare un canone agevolato, attendendo i pagamenti; l) La richiesta di € 2.000,00 per perdita del numero è ingiustificata stante la lettera dell'art. 10 del Regolamento Indennizzi e la documentazione in atti è inidonea ad attestare le circostanze dedotte dall'utente. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto di tutte le domande avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. La domanda di parte istante è parzialmente fondata per le seguenti ragioni. In via preliminare è doveroso esaminare l'oggetto della prestazione prevista dal contratto di abbonamento, allegato da parte istante, sottoscritto in data 22.02.2017. L'offerta "Jet&Sky" prevedeva un costo mensile di € 11,00/mese anziché € 35,00/mese con modalità di pagamento in addebito diretto su conto corrente su mandato autorizzato a Sky Italia srl. L'Offerta sottoscritta prevedeva l'adesione a due distinti contratti, uno con Sky per l'installazione e la fornitura dei servizi TV e uno con Fastweb per i servizi voce e internet. Dalle produzioni documentali nonché dalle dichiarazioni rese dall'operatore, risulterebbe giammai comunicata all'utente l'asserita mancata attivazione del contratto Sky e dei relativi servizi da questa erogati. Sicché si considera poca chiara la circostanza per cui il servizio di fornitura TV non sia mai stato attivato. Piuttosto, parrebbe che questa circostanza sia ascrivibile ad un equivoco di carattere amministrativo o ad una scarsa comunicazione tra le due società contraenti. A tal riguardo, l'utente ha accluso la fattura del 5.7.2017 di € 12,94 emessa ed intestata congiuntamente ad entrambe le società e che viene però ad essere riferita ad una linea telefonica differente da quella oggetto del contratto sottoscritto, ovvero all'utenza n. XXXXXXXX in luogo dell'utenza n. XXXXXX. Tale circostanza non risulta chiara agli atti in quanto parrebbe rappresentare un errore di carattere amministrativo/contabile. Non è dato conoscere agli atti, quindi, la circostanza per la quale sia venuto meno il rapporto contrattuale con Sky e di conseguenza la ragione per cui la società non avrebbe più operato alcun addebito in conto corrente, essendo stata questa la sola originaria mandataria dell'autorizzazione. Posto ciò, Fastweb, consapevole della circostanza relativa alla mancata attivazione del rapporto contrattuale con Sky nonché dell'inconsapevolezza dell'utente relativa al mancato pagamento delle fatture, così e come da essa dichiarato: "neppure l'utente si è mai accorto del mancato pagamento delle fatture", non ha mai informato l'utente circa le variazioni relative alle parti del contratto e non ha mai chiesto l'attivazione di un diverso RID per l'addebito delle fatture relative ai soli servizi di telefonia, secondo i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali, in violazione all'art. 4, comma 2, di cui all'all. A

alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 il quale sancisce che: “La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.” Per meglio inquadrare la vicenda in esame si rende necessario riassumerla nella via di sintesi. Secondo l’operatore, dal Giugno 2017 le fatture sono rimaste insolte perché venuto meno il rapporto con Sky e così, dal 30.06.2017 al 16.04.2018, l’utente ha maturato un insoluto complessivo di € 188,80. Tuttavia, è lo stesso operatore Fastweb a sostenere che sino a quel periodo la fatturazione era stata emessa in modo scorretto allorché afferma che: “nel mese di maggio 2018 è stata avviata l’emissione di fatture corrette..”. L’utente ha documentalmente provato l’avvenuto pagamento eseguito il 29.05.2018 a mezzo Paypal relativo alla fattura del 01.05.2018 di € 32,37 con scadenza il 25.05.2018, il cui insoluto era stato illegittimamente contestato da Fastweb mediante successivo sollecito del 28.06.2018. L’operatore, però, vantava ancora un credito di € 188,80, riferito, tra l’altro, al periodo di errata fatturazione, ut supra precisato, che l’utente ha disconosciuto in quanto certo dell’addebito in conto corrente. Sennonché, il 31.07.2018 l’operatore ha inviato il sollecito di pagamento relativo a detto insoluto e l’avviso di sospensione dei servizi in caso di inottemperanza entro il 5.8.2018. In data 8.8.2018 veniva sospeso il servizio internet legato all’utenza fissa, come reclamato dall’utente con e-mail acclusa al fascicolo. Risulta pacifico agli atti che l’operatore con sms del 4.10.2018 invitava l’utente a saldare l’ulteriore debito di € 171,81, pena la risoluzione del contratto. Tuttavia, il 16.10.2018 l’utente ha ricevuto, come documentalmente provato, un sms con la comunicazione di sospensione del servizio di linea telefonica per il mancato pagamento delle fatture (non specificate) di € 85,90. L’utente ha provveduto a saldare detto importo con bonifico del 17.10.2018, come da ricevuta allegata. Ma la linea è rimasta sospesa a cagione degli asseriti ulteriori insoluti. Alla luce della suesposta vicenda si deduce che l’istante ha diritto ad un indennizzo da quantificarsi secondo il criterio dell’equità, stante il concorso colposo nella causazione dell’inadempimento ai sensi dell’art. 1227 c.c., per le ragioni qui di seguito precisate: 1. gli insoluti di € 188,80 e di € 171,81 a carico dell’utente non sono stati da questi contestati, pertanto risulta pacifica l’esistenza di fatture non pagate come altrettanto pacifico deve ritenersi che la circostanza relativa al mancato pagamento è conseguenza della inconsapevolezza dell’utente circa la disattivazione del RID bancario con Sky, mai comunicato da Fastweb; 2. l’utente non ha usato l’ordinaria diligenza in quanto non ha mai verificato che gli addebiti in conto corrente venivano eseguiti puntualmente; 3. risulta pacifica, perché in atti, una informazione omissiva circa il titolo da cui traevano fonte le richieste di pagamento eseguite per sms che difatti non sono mai state giustificate da alcun riferimento contabile; 4. risulta pacifico, perché non contestato, che la linea telefonica fissa oggetto d’istanza era attiva dall’anno 1990. Dunque, spetta all’istante un indennizzo per la perdita della storica numerazione da quantificarsi secondo il principio dell’equità, in considerazione delle suesposte ragioni. Si specifica che la richiesta relativa ai danni subiti andrà considerata ed interpretata come ristoro del

pregiudizio subito, come stabilito dalle Linee guida approvate con delibera n. 276/13/CONS. Considerando che l'indennizzo previsto dall'art. 10 del Regolamento di cui all'A alla delibera n. 347/18/CONS è di € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero fino ad un massimo di € 1.500,00, considerando che la linea era attiva dall'anno 1990, considerando il pregiudizio arrecato dalla sospensione del servizio, considerando la buona fede dell'utente e considerando la condotta omissiva dell'operatore, si ritiene che l'utente ha diritto ad un indennizzo quantificato nella misura del 50% dell'importo massimo previsto da Regolamento ovvero in € 750,00 oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'Utente nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa. **2.** La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 750,00 (settecentocinquanta/00), maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. **3.** La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso lo storno integrale delle fatture insolute fino alla data della cessazione del servizio nonché a ritirare la pratica di recupero del credito. **4.** La società 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, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE