

DELIBERA N. 197/2020

**XXX / FASTWEB X
(GU14/246892/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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 modificato 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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 20/02/2020 acquisita con protocollo n. 0077568 del 20/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 28.01.2020, parte istante ha presentato istanza di definizione in data 20.02.2020. L'istante riporta di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb X (di seguito, Fastweb) in data 1.09.2019 per un servizio rete internet presso la propria residenza e un servizio di telefonia mobile con il n. 335XXX435 con codice cliente 10XXX797. L'istante precisa che il numero mobile era utilizzato anche a scopo professionale, in quanto agente di commercio in regime di libera professione. Lamenta che pochi giorni dopo, in data 6.09.2019, la linea mobile veniva disattivata. L'istante afferma di aver immediatamente contattato il servizio clienti che apriva una pratica di reclamo. Non riusciva però ad evincere alcuna spiegazione per il disagio patito salvo la verifica della propria posizione amministrativa che risultava regolare. In data 7.09.2019, l'istante chiamava nuovamente il servizio clienti per ottenere aggiornamenti, senza ottenere ulteriori notizie. In data 12.09.2019 veniva effettuata una nuova chiamata in cui l'operatore del servizio clienti invitava l'istante ad attendere una loro chiamata assicurando che non si trattava di un problema amministrativo e fornendo un indirizzo e-mail a cui inviare il documento d'identità dell'istante. In pari data l'istante per il tramite del proprio legale, inviava il documento richiesto dall'operatore. Rileva l'istante che in medesima data rimaneva non servito anche dalla linea dati presso l'abitazione. Sottolinea l'istante che l'assenza di linea provocava anche un grave disagio familiare in quanto il coniuge era in gravidanza e pertanto aveva necessità di essere reperibile. In assenza di risposte, l'istante provvedeva a rivolgersi ad altro operatore, con il quale sosteneva le spese di attivazione. Dopo alcune settimane, l'istante veniva contattato da Fastweb che gli comunicava che il distacco della linea era dovuto ad un insoluto risalente ad un precedente contratto in essere con il medesimo operatore. L'istante, oltre a rilevare la discrasia tra le due risposte avute, rileva che mai aveva ricevuto richieste di pagamento per il precedente insoluto. Peraltro, evidenzia che nel contratto Fastweb, stipulato presso un punto vendita, viene indicato un codice fiscale errato e falso, differente nella lettera finale, cioè una "M" in luogo di una "E", comunque associato al codice cliente 10XXX797 relativo al contratto. Pertanto, presume l'istante che gli operatori Fastweb, per aggirare la problematica amministrativa, abbiano modificato il codice fiscale per poter utilmente stipulare il contratto. L'istante rileva che nelle fatturazioni vengono indicati i

consumi effettuati nel periodo 01.09.2019-30.09.2019 pari a zero, mentre la fattura, nel complessivo, richiede il pagamento di euro 25,87, di cui contesta la legittimità, in quanto il servizio non è stato fruito.

L'utente chiede: a) annullamento della fattura n. M0195822786 pari ad euro 25,87 emessa in data 01.10.2019, b) annullamento della fattura n. M023367760 pari ad euro 30,87 emessa successivamente alla richiesta di conciliazione, c) riconoscimento di un indennizzo a titolo di risarcimento del danno.

L'istante nella propria memoria di replica contesta quanto asserito dall'operatore nella propria memoria costitutiva, ribadisce che l'errore sul codice fiscale non fosse a lui imputabile, ancorché sorto in epoca successiva, anche se rileva che lo stesso era corretto nell'indicazione degli estremi bancari e ribadisce quanto già espresso in istanza. Contesta l'inoltro dei solleciti di pagamento per il codice cliente 62XX625 e rileva che le linee sono state sospese senza alcun preavviso. Aggiunge alle richieste anche l'annullamento della fattura M018090341 pari ad € 41,85.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 08.04.2020, conferma l'attivazione del contratto richiesto dall'istante ad uso privato, sia per il fisso che per la portabilità dei numeri 335XXX435 e 348XXXX479, con codice cliente 10XXX797.

L'operatore precisa che i dati venivano registrati come risultanti dal modulo di proposta scaricabile dalla pagina relativa al contratto e non poteva avvedersi dell'errore. Conferma che in data 10.09.2019 l'istante segnalava l'impossibilità di utilizzare i servizi sul numero 335XXX435. Riporta l'operatore che la sospensione della linea è stata attuata dal reparto frodi in quanto il contratto in essere riportava dati dell'istante (cognome, nome e codice fiscale) non corretti e sussisteva precedentemente un contratto intestato all'istante con codice cliente 62XX625, irregolare sotto il profilo amministrativo per un totale di euro 141,96. Sottolinea che rispetto a questi insoluti, erano state inviate comunicazioni di sollecito via mail e via sms. Rileva che alcuna segnalazione è stata effettuata dall'istante in punto alla erronea indicazione del codice fiscale. Comunica che in data 18.09.2019 il numero è stato trasferito ad altro operatore e che l'istante è stato disservito per 8 giorni, pertanto la richiesta di risarcimento del danno di euro 3.000,00 appare infondata, oltre che non richiedibile avanti all'adita autorità. Ritiene irrilevante il fatto che l'istante utilizzasse il telefono anche a scopi professionali, in quanto utenza privata. Precisa che le fatture di cui si richiede lo storno sono dovute in quanto relative anche ad altri servizi di rete mobile e fissa oggetto di contratto. Comunica altresì che la fattura M018090341 dell'1.09.2019 di euro 81,81 già dedotta degli importi a credito non è stata corrisposta. Conclude informando che il codice cliente 10XXX797 è cessato in data 10.10.2019 e che nella fattura dell'1.11.2019 sono accreditati gli importi relativi al canone di abbonamento addebitati anticipatamente, mentre in quella dell'1.12.2019 sono addebitati esclusivamente i costi di disattivazione dei servizi, approvati da Agcom. Chiede il rigetto delle domande dell'istante.

Nella memoria di replica l'operatore sostiene che l'errore sul codice fiscale, non è sua responsabilità in quanto non è l'operatore ad aver compilato la proposta di abbonamento. Aggiunge che l'istante si sarebbe dovuto avvedere dell'errore relativo al codice fiscale anche visionando le fatture e non lo ha rilevato. Evidenzia che l'istante afferma che il call center lo aveva rassicurato sul fatto che la sospensione non fosse dovuta da insoluti amministrativi, il che coincide con il fatto che la sospensione era stata disposta dall'ufficio frodi in riferimento alla discrasia dei dati anagrafici. Rileva che la richiesta di storno delle

fatture non può essere accolta, in quanto l'utenza inserita in formulario è solo la 335XXX435, ma il contratto comprendeva anche la linea fissa e la linea mobile 348XXXX479. Insiste sulle conclusioni avanzate in memoria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In punto alle domande a) e b) di annullamento della fattura n. M0195822786 pari ad euro 25,87 emessa in data 01.10.2019 e della fattura n. M023367760 pari ad euro 30,87, le stesse non possono essere accolte. Preliminarmente si evidenzia che in istanza di conciliazione UG era presente la richiesta di annullamento della sola fattura n. M0195822786 pari ad euro 25,87 (peraltro non presente negli allegati UG), richiesta poi integrata anche dalle fatture n. M023367760 pari ad euro 30,87 e M018090341 pari ad € 41,85, giustificando che le stesse sono pervenute successivamente all'instaurazione del contenzioso. Pur riconoscendo che le richieste integrative sono conseguenti alla domanda iniziale, si rileva che sulle suddette fatture, come anche sulla prima, non è stato avanzato alcun reclamo da parte dell'istante. Come da costante giurisprudenza dell'Autorità e di questo Corecom, il reclamo è condizione necessaria per rendere edotto l'operatore che sussiste una problematica. A tale proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR). Ancora, “[l]’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione” (art. 7, comma 2, dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS). L’istante stesso afferma che i reclami telefonici inoltrati erano relativi alla sola sospensione della linea, rispetto alla quale non è comunque presente reclamo formale e neppure richiesta di procedura d’urgenza GU5 avanti a questa autorità. Deve aggiungersi che l’unico reclamo che si potrebbe reputare valido è quello dell’1.09.2019, in quanto confermato dall’operatore; degli altri reclami vocali l’istante non ha indicato il numero di ticket aperto, come invece prevede la giurisprudenza di questa Autorità, sul punto: “quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall’istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica” (cfr. Co.re.com. Emilia-Romagna n. 33/20). L’operatore, in memoria ha eccepito che il codice cliente dell’istante 10XXX797 contenesse anche la numerazione fissa ed il numero di cellulare 348XXXX479, non oggetto di sospensione. Sul punto non vi sono state controdeduzioni da parte dell’istante, pertanto la circostanza deve ritenersi confermata, unitamente al fatto che la fatturazione è unica e racchiude tutti e tre i numeri (come si evince dalla documentazione prodotta dalle parti). Non è pertanto possibile in questa sede, effettuare uno storno/rimborso parziale. La domanda quindi non può essere accolta.

La domanda c) di riconoscimento di un indennizzo a titolo di risarcimento del danno non può essere accolta in quanto esula dal disposto della delibera 353/19/CONS art. 20, comma 4 e non è tra le facoltà concesse alla scrivente Autorità.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi