

DELIBERA N. 45/2021

**XXX/ FASTWEB X
(GU14/349322/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/03/2021;

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 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; 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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 05/11/2020 acquisita con protocollo n. 0461291 del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 25/03/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 03/11/2020, l’utente ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Fastweb X (di seguito Fastweb), in data 05/11/2020, lamentando quanto di seguito. In data 30/05/2019, sottoscriveva con l’operatore Fastweb un contratto per una SIM ricaricabile, la cui offerta prevedeva la consegna della SIM entro 10 giorni. Dopo l’invio nella predetta data dei documenti necessari, riceveva e-mail di conferma sulla correttezza dei dati. Trascorsi i giorni indicati, non riceveva la SIM e pertanto, si rivolgeva ad uno studio legale che inviava a mezzo pec una diffida ad inviare la SIM quanto prima. Tale pec restava senza riscontro. In data 17/06/2019, veniva inviata una ulteriore pec e poiché anche il predetto

reclamo rimaneva privo di riscontro, in data 19/06/2019, lo studio legale inviava formale pec di disdetta del contratto, rimasta anche questa senza riscontro. In data 27/8/2019, riceveva una bolletta, di euro 8,87, per il pagamento di una linea telefonica mai attivata e per una SIM mai ricevuta. In data 06/9/2019, un operatore Fastweb comunicava allo studio legale che per registrare la disdetta sarebbe stata necessaria una firma di mandato al legale stesso e copia del documento di identità. In pari data veniva inviata una pec di disdetta, con i documenti richiesti. In data 17/9/2019, riceveva e-mail da Fastweb del seguente tenore: "Abbiamo gestito il tuo reclamo, la disdetta verrà effettuata entro 30 giorni dal 6/9/2019". Solo a metà luglio 2020, grazie all'interessamento di un funzionario di Fastweb, riusciva ad ottenere la disdetta del contratto e subito dopo riceveva un assegno circolare con rimborso dei canoni addebitati sulla carta di credito, unitamente alle relative fatture di storno. Nel corso del tentativo di conciliazione Fastweb, offriva 50,00 euro, che l'utente rifiutava. Ciò premesso, l'utente richiede la quantificazione degli indennizzi secondo equità.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 28/12/2020, dichiara quanto di seguito, chiedendo il rigetto delle domande avversarie, poiché infondate in fatto e in diritto. In data 31/05/2019, sottoscriveva con l'utente proposta di abbonamento relativa al servizio di telefonia mobile destinato ad uso residenziale, con offerta ricaricabile. Contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, a Fastweb risulta che usim con numero telefonico nativo provvisorio 375XXXX389, sia stata consegnata in data 25/06/19. Rileva che le contestazioni dell'istante sono giunte ben prima del termine previsto contrattualmente per il perfezionamento dei servizi. In particolare, l'istante, già in data 10/06/19, per il tramite del proprio avvocato, sollecitava l'attivazione del servizio mobile e in data 19/06/19, comunicava la volontà di recedere dal contratto. Il recesso non poteva essere gestito, come da indicazione inviata da Fastweb in data 30/8/2019 e in data 06/09/19 (doc. nn. 3 e 4), in quanto la relativa comunicazione era sprovvista di firma autografa e di firma digitale, oltre che priva di documento di identità dell'utente. In ottemperanza alla volontà manifestata dall'istante, con comunicazione del 19/6/2019, Fastweb annullava la procedura di portabilità del numero mobile 366XXXX858, precedentemente avviata su richiesta del Cliente. Aggiunge che idonea comunicazione di recesso perveniva in data

06/09/19. Con comunicazione inviata al cliente in data 17/9/2019, confermava il recepimento della comunicazione di recesso, ma, a causa di un'anomalia dei sistemi, la fatturazione proseguiva fino al 19/6/2020. Aggiunge che emetteva note di credito a storno di tutti gli importi addebitati, a titolo di ricarica automatica per il servizio di telefonia mobile, successivamente al decorso del termine di preavviso di giorni 30, vale a dire, dal 06/10/2019, per complessivi € 97,57 e che tale importo veniva corrisposta all'istante mediante assegno circolare, regolarmente incassato.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi oggetto del contratto asseritamente sottoscritto in data 30/05/2019, relativo al servizio di telefonia mobile, contestando il ritardo nel recepimento della disdetta. La domanda non può trovare accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente afferma che in data 10/06/19 e in data 17/06/19, via pec, per il tramite del proprio avvocato, sollecitava l'attivazione del servizio mobile e che essendo rimasti entrambi i reclami senza riscontro, in data 19/06/19, via pec, sempre tramite il legale, comunicava la volontà di recedere dal contratto (pec, non versate in atti dall'istante, ma che l'operatore non contesta). Di converso, l'operatore dichiara che in data 25/06/19, consegnava alla parte una usim con numero telefonico nativo provvisorio 375XXXX389, circostanza non contraddetta dall'utente (allega una scheda di consegna della USIM "attivazione avviata automaticamente"). Come da e-mail del 30/08/2019 e del 06/09/2019, l'operatore riteneva la richiesta di recesso contrattuale non conforme, poiché sprovvista di firma digitale o autografa e di valido documento di identità dell'intestatario, considerando non avvenuta la richiesta di cessazione del contratto avanzata dall'utente in 19/06/2019 (e-mail allegate dall'operatore). In data 06/09/2019, l'utente, tramite il proprio avvocato, perfezionava la richiesta di recesso contrattuale, allegando i documenti richiesti e in data 17/09/2019, l'operatore, via e-mail, comunicava all'istante la presa in carico del reclamo e che la disdetta sarebbe stata effettuata entro 30 giorni a partire dal 06/09/2019. Si precisa, che ai fini della presente decisione, può essere ritenuta valida unicamente la (seconda) comunicazione di recesso, avanzata dall'utente in data 06/09/2019. Invero, giova rammentare che le condizioni generali di contratto per il servizio di telefonia mobile, cui l'utente si è obbligato con l'adesione allo stesso, all'art. 15.2 (Recesso) vincolano espressamente la parte

all'esercizio del diritto di recesso, tramite raccomandata A/R o tramite Pec (come nel caso di specie), secondo specifiche modalità, quali l'allegazione di copia del documento di identità del cliente o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti (per la pec, il documento di identità valido e la firma autografa o la firma digitale). Stante quanto rilevato, si ritiene che nessuna responsabilità possa essere addebitata all'operatore in relazione al contestato ritardo nella lavorazione del recesso, poiché tale ritardo è da ricondursi alla mancata corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte dell'utente. Come da orientamento Agcom è infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso. Rispetto a quanto sin qui considerato, si aggiunga che l'operatore emetteva note di credito (versate in atti), a storno di tutti gli importi addebitati a titolo di ricarica automatica per il servizio di telefonia mobile, successivamente al decorso del termine di preavviso di giorni 30, vale a dire, il 6/10/2019, per complessivi € 97,57 e il predetto importo veniva corrisposto all'istante mediante assegno circolare regolarmente incassato, come confermato dallo stesso istante. Venendo al merito della controversia, si ritiene che la domanda sia stata formulata in termini generici ed indeterminati, con la conseguenza che anche volendo considerarla, in una ottica di *favor utentis*, come richiesta di indennizzo per ritardata lavorazione della disdetta, comunque, tale fattispecie non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzi, fermo restando quanto sopra esposto in materia di regolarità delle comunicazioni di recesso. Ulteriormente, si ritiene che atteso il comportamento operoso dell'operatore che, come ammesso dallo stesso istante, ha effettivamente rimborsato lo stesso nei termini sopra descritti, la domanda in esame deve ritenersi già soddisfatta ed assorbita da quanto riconosciuto a favore della parte e pertanto, alla luce di quanto rilevato, la domanda non merita accoglimento.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. 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, 25/03/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi