



CORECOM Sardegna



DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/368115/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - Fastweb SpA**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nella controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 17/12/2020 acquisita con protocollo n. 0536932 del 17/12/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L'utente ***** , codice fiscale ***** , ha presentato in data 17/12/2020 l’istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA. Relativamente al Servizio di Fisso + mobile - Codice cliente o Numero contratto: 6977589 e 11779833 - Tipo di contratto: Privato. L’utente riferisce di essere da diversi anni intestatario del contratto (codice cliente: 697**89; numero utenza: 079**854 relativo alla linea comprendente i servizi internet con fibra e voce su rete fissa attiva presso la casa dei suoi genitori e sul telefono cellulare. Afferma che il 20 luglio 2020 sua madre avrebbe stipulato un contratto, decidendo di cessare la predetta linea (a lui intestata). Tuttavia dal 20/07 fino al 30/09 Fastweb avrebbe continuato ad addebitare i costi relativi all’utenza cessata: Fisso, Internet € 34,49 e cellulare € 7,95); il costo completo della nuova utenza (i.e. Fisso e internet € 29,95); precisa che mese di ottobre 2020 viene addebitato solo il costo della nuova utenza e viene addebitato il costo di € 21,92 per la dismissione del vecchio servizio. Riferisce che l’operatore avrebbe offerto di stornare i costi della doppia fatturazione che vanno dal 20 agosto al 30 settembre, ma di non avere ottenuto di fatto alcun rimborso. L’utente presentava pertanto un reclamo per email il 23 settembre 2020, integrato il 7 ottobre 2020 allorché scopriva che il servizio internet non era in fibra ottica. Tale reclamo non sarebbe stato riscontrato. Sottolinea che l’operatore avrebbe approfittato della ingenuità di sua madre, proponendole un contratto identico al precedente che pur avendo un costo inferiore di circa € 5,00 al mese avrebbe comportato la perdita di numerazione del numero di telefono fisso attivo dalla estate/autunno del 1991. Elenca i costi sostenuti:

Doppia fatturazione dal 20 luglio fino al 30 settembre (circa €11,50 + € 34,50 + € 34,50); costi di cessazione della linea (€ 21,92). Evidenza che con l'attivazione della nuova linea non ci sarebbe stato nessun miglioramento della velocità o tecnologia di connessione ad Internet e che ciò avrebbe una complicazione amministrativa dovuta alla duplicazione dei conti telefonici. Rimarca che l'operatore ha un servizio clienti pessimo poiché quest'ultimo avrebbe affermato che la velocità minima di internet non può essere inferiore a 1 mb e che non esisterebbe una velocità minima di connessione. Chiede pertanto: - La Restituzione dei costi aggiuntivi incorsi nel passaggio alla nuova linea per doppia fatturazione; costi disattivazione della linea € 34,49 + € 34,49 + € 29,95; - Risarcimento danni per passaggio a nuova numerazione, con perdita della vecchia; - Risarcimento danni per il disagio e costi economici subiti e per il tempo trascorso a cercare una conciliazione direttamente con l'operatore senza successo. L'utente ha depositato tempestivamente controdeduzioni in replica alle memorie dell'operatore in cui insiste nelle richieste formulate nell'istanza di definizione.

L'operatore si è costituito tempestivamente nel procedimento mediante il deposito di memorie difensive. Preliminarmente eccepisce il difetto di legittimazione attiva dell'istante in quanto il contratto codice cliente n. 1177***3 non sarebbe intestato a lui, ma a sua madre, la sig.ra *****. Nel merito rileva l'infondatezza dell'istanza in quanto l'utente avrebbe effettuato la disdetta del contratto a lui intestato n. 697***9 e che, pertanto, sarebbero fuori luogo le doglianze dell'istanza in merito alla perdita di numerazione. Sottolinea come sia irrilevante che fosse la madre ad utilizzare il vecchio contratto. Rileva che la Sig.ra ***** ha aderito ad una nuova offerta con tariffe inferiori a quella oggetto del contratto intestato al Sig. *****, circostanze pacificamente ammesse dall'istante. Inoltre, eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza di definizione in quanto non coincidenti a quelle richieste nella fase di conciliazione.

In primo luogo si dichiara l'inammissibilità parziale dell'istanza per difetto di legittimazione attiva con riferimento ai motivi relativi al contratto n. 1177**33, in quanto è pacifico che l'istante non è l'intestatario del contratto e, dunque, non è parte del contratto medesimo, non essendo titolare del diritto in contestazione. Si ritengono pacificamente applicabili ai procedimenti di definizione i principi processualciviltistici inerenti alla legittimazione ad agire. Si richiama l'art. 81 c.p.c. per cui "Fuori dei casi espressamente previsti dalla legge, nessuno può far valere nel processo in nome proprio un diritto altrui". Nel caso di specie i diritti fatti valere in giudizio, almeno in parte, deriverebbero dal rapporto giuridico oggetto del contratto di cui non è parte l'istante, non essendo lui il titolare dell'utenza. Sul punto l'Autorità ha avuto modo di affermare, ad esempio, che "Non merita accoglimento la domanda formulata dall'istante di ottenere la modifica del proprio contratto da abbonamento a ricaricabile, qualora lo stesso non risulti, al momento della domanda di conversione, titolare dell'utenza, la quale risulta intestata ad un'altra società, della quale l'istante non ha poteri di rappresentanza" (così, Agcom, delibera 35/11/CIR). Sussiste per contro la legittimazione ad agire dell'istante per le contestazioni direttamente riferibili al contratto codice n. 697**89 a lui intestato. Deve pertanto essere trattata, in primo luogo, la richiesta di risarcimento del danno per perdita della numerazione. In merito si osserva preliminarmente che, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento di procedura non rientra tra i poteri dell'Autorità e dunque dei CORECOM quello di riconoscere il risarcimento del danno subito dall'utente. Tuttavia, secondo le Linee guida in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno". Pertanto, le richieste risarcitorie formulate dall'utente possono ben essere convertite nelle ipotesi d'indennizzo o, comunque, nelle altre ipotesi di ristoro previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Detto Regolamento all'art. 10 in effetti contempla un'ipotesi di indennizzo per perdita della numerazione. Nel caso di specie, tuttavia, non sussiste tale ipotesi. Infatti, la perdita della numerazione è conseguenza della richiesta di disdetta sottoscritta dall'odierno istante (e non da sua madre) ed inviata con raccomandata all'operatore, nella quale si faceva specifico riferimento al numero di telefono 079***854, di cui oggi l'istante lamenta la perdita. L'istanza conseguentemente non merita accoglimento. La stessa richiesta di disdetta deve essere presa in considerazione al fine di esaminare la richiesta di restituzione dei costi aggiuntivi per doppia fatturazione. Tale richiesta può

essere parzialmente accolta. Infatti, avendo riguardo alla disdetta inviata con raccomandata a.r. l'11/07/2020, prodotta dall'operatore, si desume che la stessa ha effetto a far data da trenta giorni dal ricevimento. Esaminando le fatture prodotte dall'utente a lui intestate, si evince che la fattura n. M014381266 emessa il 1° luglio del 2020 riguarda il periodo di fatturazione dal 1° giugno 2020 al 30 giugno 2020 in cui si addebitano gli abbonamenti anticipati per il periodo dal 1° luglio 2020 al 31 luglio 2020: pertanto, tale fattura è dovuta in quanto si riferisce ad un periodo antecedente alla data in cui la disdetta produce effetto. Lo stesso discorso va fatto per la fattura N. M016842436 emessa il 1° Agosto 2020 in quanto si addebitano costi per abbonamenti anticipati relativi al periodo dal 1° agosto 2020 al 31 agosto 2020. Avendo riguardo alla data della disdetta non è invece dovuto l'addebito di € 42,44 contenuto nella fattura n. M020827327 emessa il 01 Set 2020 in quanto relativa al periodo dal 1° settembre 2020 al 30 settembre 2020, dunque, successivo alla disdetta. Analogamente non è dovuto l'importo indicato nella fattura n. M023090730 relativo alla ricarica automatica per il numero di cellulare in essa indicato (dal 16/09/2020 al 16/10/2020) in quanto anche per tale linea era stata effettuata la disdetta. Non sono inoltre dovuti gli altri importi ivi indicati a titolo di costi di disattivazione della linea, comunque denominati, in quanto l'operatore nelle memorie nulla ha dedotto in merito, prendendo posizione in maniera specifica e documentata sulla legittimità di tale addebito in base alle condizioni contrattuali. Si richiama in proposito l'orientamento costante dell'Autorità e dei Corecom per cui Qualora l'operatore non svolga alcuna attività difensiva, deve farsi applicazione di quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c. come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita (così ad esempio, Corecom Lazio, delibera 43/12; si veda anche Corecom Lombardia, delibera 17/12, Corecom Piemonte, delibera 2/18). Pertanto, occorre stornare l'intero importo addebitato in quest'ultima fattura di € 29,86. Si precisa che non possono essere esaminate le fatture relative al contratto concluso dalla Sig.ra ***** per i motivi sopra esposti relativi al difetto di legittimazione attiva nel presente procedimento.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 17/12/2020, è tenuta a allo storno, o al rimborso laddove già pagate, delle fatture n. M020827327 e n. fattura n. M023090730.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il responsabile del procedimento
Silvia Pintus