



DELIBERA N. ...

089/2022

(GU14/370832/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/06/2022;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/12/2020 acquisita con protocollo n. 0547961 del 28/12/2020;

Relatore del Comitato Avv. Pietro Marzano;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti della società Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb) quanto segue: “il 21.02.2020, l’odierna Istante ha stipulato con la convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui la medesima dispone in [REDACTED] Via [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “Fastweb Casa”, comprensiva di servizio internet Fibra (Fibra Mista Rame) senza



limitazioni, chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, servizio “Chi chiama”, avviso di chiamata e segreteria telefonica, il tutto per il complessivo importo mensile di € 29,95 e contributo di attivazione gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l’istante è stata contattata dagli operatori della Fastweb S.p.A. i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’utente nei servizi Fastweb, hanno dichiarato, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per poter procedere all’attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell’occasione risposte meramente evasive. Ad ogni buon conto, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione dell’emarginato contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte dell’istante la convenuta società ha continuato a fornire all’utente risposte assolutamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni da rendere nel rispetto degli oneri informativi, ha perseverato in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria e, in definitiva, non ha ancora provveduto all’attivazione della richiamata utenza telefonica. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante il lasso di tempo sopra evidenziato, l’istante non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento all’indirizzo sopra specificato, di alcun accesso alla rete internet, né ha potuto beneficiare del servizio di fonia richiesto, né fruire degli altri servizi accessori, tutti regolarmente contemplati nella riferita offerta in abbonamento. Inutile rappresentare che il grave e persistente inadempimento contrattuale della convenuta società ha arrecato - e tutt’ora arreca - un inevitabile pregiudizio all’istante, la quale non può tutt’ora godere pienamente dell’immobile di cui dispone per la totale assenza del servizio internet e fonia esclusivamente imputabile all’Operatore.” Si fa presente, infine, che al momento della presentazione dell’istanza non è possibile quantificare con esattezza l’indennizzo/danno subito dall’utente, in quanto il disservizio è tutt’ora in itinere.” - Quantificava quindi la richiesta di rimborso o indennizzo in 1 milione di euro (€ 1000000,00) con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria per il maggior danno subito.

Su tale premessa chiedeva quindi:

- a. l’attivazione immediata della linea telefonica fissa e dei connessi servizi contrattualmente pattuiti;
- b. indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio FONIA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 21.02.2020 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia;
- c. indennizzo di E.10,00 (E.7,50 aumentato di 1/3 perché servizio su banda ultralarga) per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio INTERNET FIBRA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 21.02.2020 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia;
- d. E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio CHI CHIAMA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 21.02.2020 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia;
- e. E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio AVVISO DI CHIAMATA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 21.02.2020 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia; 6) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio SEGRETERIA TELEFONICA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 21.02.2020 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia;
- f. E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nella risposta al reclamo;

2. La posizione dell’operatore



L'operatore, regolarmente convocato ha presenziato all'udienza per la seguente definizione, producendo memorie e documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera 353/19/CONS. contestando la assoluta infondatezza e palese strumentalità di ogni lamentela rappresentando invece che a nome della Sig.ra [REDACTED] l'unico account presente sui sistemi Fastweb n. [REDACTED] era stato risolto ad agosto 2016 a causa di un insoluto di € 310.00 con attuale pratica per il recupero del credito per le seguenti fatture rimaste insolute (n. [REDACTED] del 29.02.2016, la n. [REDACTED] del 30.04.2016, la n. [REDACTED] del 30.06.2016 e la n. [REDACTED] del 31.10.2016). Tale circostanza aveva fatto sì che il codice fiscale dell'istante venisse inserito in Black List, facendo andare in scarto la Proposta di Abbonamento di febbraio 2020 di cui alla presente istanza. Precisando che i clienti aderiscono ad una proposta di abbonamento, per la cui perfezione è indispensabile l'accettazione o l'attivazione dei servizi da parte della Fastweb, evidenziava la pretestuosità di quanto lamentato da controparte, apparendo alquanto inverosimile che si attenda tanto tempo per l'attivazione di un servizio telefonico, restando nel frattempo inerti e dunque privi di qualsiasi collegamento telefonico e/o dati, ben potendo rivolgersi a qualsiasi altro operatore telefonico concorrente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio svolto dalla dott.ssa [REDACTED] le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario chiarire che i contratti per adesione, quali sono quelli usualmente, e nel caso specifico, adoperati nella telefonia, sono soggetti all'art.1370 del codice civile che testualmente recita: "Le clausole inserite nelle condizioni generali di contratto o in moduli o formulari predisposti da uno dei contraenti si interpretano, nel dubbio, a favore dell'altro." Sono altresì soggetti all'art 1342 che al comma 2 testualmente recita "In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità [1229]...omissis"

Nel caso in esame è incontestabile che l'istante abbia sottoscritto, presso un agente fastweb, una proposta di contratto, pervenuta ed esaminata dalla Fastweb che solo in questo modo ha potuto stabilire che la stessa era iscritta in una "black List" a causa di un precedente account chiuso per morosità nel 2016.

Alla luce di ciò è pacifico che in capo alla società che offre il contratto sorga l'obbligo di informare l'istante delle circostanze ostative al perfezionamento del contratto stesso, ai sensi dall'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. art. 4 comma 2 che testualmente recita : " L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.". Tutto ciò premesso le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Si riconosce all'istante l'indennizzo di € 7,50 pro die a far data dal 24 marzo 2020, (trentesimo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto) e sino al 18 dicembre 2020 (data in cui si è tenuta la conciliazione e l'istante è stato informato dei motivi ostativi al perfezionamento dello stesso), ai sensi dell'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. - art. 4, comma 2 - per complessivi 269 gg. per un totale di € 2017,50 per il mancato rispetto degli oneri informativi . Si precisa, altresì, che si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione



dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere distinte condotte omissive. La richiesta di mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale. E' respinta ogni ulteriore richiesta di indennizzo per le citate motivazioni.

DELIBERA

1. l'istanza di definizione in esame nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. è parzialmente accolta per i motivi di cui in premessa;
2. l'operatore Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/ assegno bancario all'istante l'indennizzo complessivo pari ad euro 2017,50 (duemiladiciassette/50);
3. ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.
4. 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.
5. 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 data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio