



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/617277/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/06/2023 acquisita con protocollo n. 0172756 del 28/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’utente sostiene che in seguito a sottoscrizione in data 28/07/2015 di un contratto con Fastweb per l’attivazione di una nuova linea telefonica. L’utenza XXX non veniva mai attivata e pertanto l’utente non fruiva di alcun servizio. Si precisa che numeri attivi intestati all’istante erano XXX a Via XXX e nr. XXX-XXX poi migrati verso Vodafone (come provato dagli allegati). Il dott. XXX, successivamente in data 19/11/2020 comunicava a Fastweb la volontà di cessare tutti i contratti esistenti a mezzo racc. a.r. relativamente a tutte le utenze sia private e sia business a lui intestate. L’istante, ad oggi, nonostante abbia migrato i numeri e chiesto la cessazione di tutti i contratti, continua a ricevere da parte di Fastweb s.p.a. l’addebito su conto corrente per l’importo mensile di €. 50,17; Fastweb dal mese di novembre 2020 ad oggi ha ricevuto la somma complessiva di €. 1.300,00 per servizi non erogati e non erogabili visto che sia alla Via XXX che alla Via XXX erano attivi altri numeri. Il Dott. XXX ha chiesto, in diverse occasioni chiarimenti a Fastweb relativamente all’addebito effettuato, ma nessuno è stato in grado di spiegargli per quale motivo continuino gli addebiti e a quale numero di utenza venga imputata la somma. L’utente, tra l’altro, ha cercato anche di collegarsi alla pagina myfastweb, ma i numeri non risultano attivi con Fastweb. Si precisa, tra l’altro, che l’utente aveva dimenticato che esistesse questo numero di utenza e pertanto ha chiesto chiarimenti a Fastweb con diversi reclami nel cui oggetto sono stati inseriti anche gli altri numeri di utenza prima attivi e poi migrati o cessati, ma Fastweb non ha mai reso alcun chiarimento (nemmeno

in sede di conciliazione presentata con l'indicazione degli altri numeri di utenza). L'istante ha compreso solo dopo aver bloccato il rid e ricevuto una lettera da parte di una società di recupero crediti che l'addebito si riferisse a questo numero mai attivato - Richieste: Si chiede: 1) di stornare gli insoluti esistenti con ritiro delle pratiche di recupero crediti fino a fine ciclo di fatturazione; 2) rimborsare la somma di €. 1.300,00 addebitata per numeri mai attivati, migrati o cessati dal mese di novembre 2020 e per i quali è stata chiesta la cessazione del contratto con racc. a.r. ; 3) la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art 12 all. A della Delibera 347/18/CONS; 4) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 all. A della Delib. 347/18/CONS dalla data della disdetta ad oggi pari ad €. 4650,00 ( €. 5,00 x 930 gg); 5) tutti gli indennizzi applicabili alla fattispecie de qua in applicazione di quanto previsto dall'allegato A della Delib. 347/18/CONS e delle ulteriori normative vigenti

Posizione operatore: l'operatore sostiene invece che il Sig. XXX lamenta, nell'istanza di definizione depositata, che "L'istante sottoscriveva in data 28/07/2015 un contratto con Fastweb per l'attivazione di una nuova linea telefonica" senonchè, a suo dire, "L'utenza XXX non veniva mai attivata". Controparte "precisa che numeri attivi intestati all'istante erano XXX a Via XXX e nr. XXX-XXX" dichiarando che "successivamente in data 19/11/2020 comunicava a Fastweb la volontà di cessare tutti i contratti esistenti a mezzo racc. a.r. relativamente a tutte le utenze sia private e sia business a lui intestate" senonchè "ad oggi, nonostante abbia migrato i numeri e chiesto la cessazione di tutti i contratti, continua a ricevere da parte di Fastweb s.p.a. l'addebito su conto corrente per l'importo mensile di €. 50,17; Fastweb dal mese di novembre 2020 ad oggi ha ricevuto la somma complessiva di €. 1.300,00". Parte istante lamenta, in particolare di aver "compreso solo dopo aver bloccato il rid e ricevuto una lettera da parte di una società di recupero crediti che l'addebito si riferisse a questo numero mai attivato". 2. Controparte chiede "1) di stornare gli insoluti esistenti con ritiro delle pratiche di recupero crediti fino a fine ciclo di fatturazione; 2) rimborsare la somma di €. 1.300,00 addebitata per numeri mai attivati, migrati o cessati dal mese di novembre 2020 e per i quali è stata chiesta la cessazione del contratto con racc. a.r. ; 3) la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art 12 all. A della Delibera 347/18/CONS; 4) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 all. A della Delib. 347/18/CONS dalla data della disdetta ad oggi pari ad €. 4650,00 ( €. 5,00 x 930 gg); 5) tutti gli indennizzi applicabili alla fattispecie de qua in applicazione di quanto previsto dall'allegato A della Delib. 347/18/CONS e delle ulteriori normative vigenti". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 6.250,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. Nel merito si rileva innanzitutto che, contrariamente a quanto sostenuto erroneamente e strumentalmente da controparte, laddove dichiara nella propria istanza che "L'utenza XXX non veniva mai attivata", in realtà al contratto sottoscritto dal Sig. XXX in data 29 luglio 2015, indicato dallo stesso istante in atti, è seguita l'attivazione della linea XXX avvenuta in data 20 agosto 2015 ed autenticazione della stessa da parte dell'istante in data 13 ottobre 2015. Ebbene, a tal proposito si rileva che a conferma dell'avvenuta attivazione della suddetta utenza telefonica risultano evidenze circa il fatto che il Sig. XXX avesse riscontrato problemi nell'autenticazione, tanto che veniva richiesta dall'istante l'assistenza del servizio clienti, e si è reso necessario il successivo intervento di Telecom per il ripristino linea, come emerge chiaramente dalle schermate di Archivio Trouble Ticket che per comodità di seguito si riportano: 3 Non si comprende, pertanto, come possa controparte lamentare la mancata attivazione dell'utenza telefonica XXX laddove una simile doglianza risulta essere oltre che infondata anche palesemente inconferente e difforme dalla realtà. 4. Parimenti infondata e strumentale appare, altresì, la contestazione del Sig. XXX laddove lamenta nella presente istanza che "in data 19/11/2020 comunicava a Fastweb la volontà di cessare tutti i contratti esistenti a mezzo racc. a.r. relativamente a tutte le utenze sia private e sia business a lui intestate" senonchè "ad oggi, nonostante abbia migrato i numeri e chiesto la cessazione di tutti i contratti, continua a ricevere da parte di Fastweb s.p.a. l'addebito su conto corrente per l'importo mensile di €. 50,17; Fastweb dal mese di novembre 2020 ad oggi ha ricevuto la somma complessiva di €. 1.300,00", lamentando, in particolare di aver "compreso solo dopo aver bloccato il rid e ricevuto una lettera da parte di una società di recupero crediti che l'addebito si riferisse a questo numero mai attivato". Si rileva, difatti, che Fastweb non ha ricevuto alcuna valida raccomandata a/r di disdetta né in data 19 novembre 2020 né in un momento successivo, se è vero, come è vero che la raccomandata a/r del 19 novembre 2020, allegata da controparte nel fascicolo documentale con il titolo "lettera di disdetta", risulta essere palesemente invalida e priva di qualsiasi valore giuridico stante l'assenza, all'interno della stessa, tanto dei dati dell'intestatario del contratto in oggetto Sig. XXX (ovvero il codice fiscale, indirizzo e recapiti, carta d'identità allegata) quanto gli estremi del contratto da dismettere (ovvero codice cliente, numeri utenze telefoniche, tipologia del contratto, ecc.). 5. Difatti, a tal proposito

appare opportuno precisare che qualora un cliente decida di disdire o recedere da un contratto Fastweb può utilizzare uno dei seguenti canali, inviando: raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it o recarsi direttamente presso un negozio Flagship Fastweb; per tutte le opzioni sopra elencate è fondamentale e indispensabile inserire tutti i dati dell'intestatario del contratto (ovvero il codice fiscale, indirizzo e recapiti, carta d'identità allegata), gli estremi del contratto (ovvero codice cliente, numeri utenze telefoniche da dismettere, tipologia del contratto, ecc.) nonché 4 ovviamente sottoscrivere sempre la disdetta ed allegare la copia del documento di identità, pena l'invalidità della disdetta stessa. Ebbene, nella fattispecie in oggetto si dà il caso che il Sig. XXX abbia inviato, si ribadisce, una disdetta palesemente invalida e priva di qualsiasi valore giuridico stante l'assenza, all'interno della stessa, tanto dei dati dell'intestatario del contratto in oggetto Sig. XXX (ovvero il codice fiscale, indirizzo e recapiti, carta d'identità allegata) quanto gli estremi del contratto da dismettere (ovvero codice cliente, numeri utenze telefoniche, tipologia del contratto, ecc.), circostanza che, pertanto, ha reso impossibile, materialmente e giuridicamente, gestire la disdetta di cui al presente procedimento. A tal fine, unicamente per completezza e scrupolo difensivo, si evidenzia come anche in sede di Definizione sia il Corecom in una propria Delibera (doc. 2) che il TAR abbiano evidenziato che "la mancata allegazione della copia del documento di identità rende l'atto inidoneo a spiegare gli effetti previsti dalla corrispondente fattispecie normativa, in quanto nullo per difetto di una forma essenziale stabilita dalla legge (TAR Friuli Venezia Giulia, sez. prima, nella sent. 6 luglio 2020, n. 228). Il documento di riconoscimento in corso di validità è elemento fondamentale teso a stabilire un collegamento tra l'istanza ed il documento ed a comprovare, oltre alle generalità dell'istanza, l'imputabilità al soggetto che sottoscrive. Ne consegue che l'assenza della copia fotostatica del documento di identità non determina una mera incompletezza, bensì la giuridica inesistenza dell'istanza" (Corecom Campania, Determina n. GU14/291134/2020 – doc. 2). 6. E' evidente, pertanto, che Fastweb ricevuta una disdetta da parte dell'istante assolutamente priva di validità, non ha potuto procedere con la chiusura del contratto e, pertanto, non ha potuto far altro che continuare a fornire i propri servizi mantenendo in vita il contratto intestato al Sig. XXX, fino a quando poi lo stesso non è stato risolto per morosità nel mese di febbraio 2023. E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dall'istante risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte da controparte non potranno che essere integralmente rigettate. 7. Si rileva altresì, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, che il Sig. XXX, non solo non ha mai inviato alcuna valida disdetta a Fastweb né in data 19 novembre 2020 né tantomeno in un momento successivo, ma non ha nemmeno mai provveduto ad inoltrare alla Fastweb alcun reclamo per segnalare la mancata gestione di tale presunta disdetta, se non in data 12 gennaio 2023 (ovvero più di due anni dopo il presunto invio della disdetta di novembre 2020), dal momento che dai sistemi informatici della società convenuta non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica riguardo a quanto lamentato dall'istante, per cui anche volendo, per un solo istante, accogliere la tesi dell'istante di aver inviato una disdetta il 19 novembre 2020, cosa che fermamente si contesta, comunque Fastweb non potrebbe essere ritenuta responsabile in quanto non avrebbe potuto certo sapere della sussistenza della fatturazione successiva alla stessa, e conseguentemente provvedere a risolverla, in mancanza di alcuna segnalazione da parte dell'istante. E' evidente, infatti, come date le dimensioni dell'azienda ed il gran numero di clienti da essa serviti sia impossibile per Fastweb, così come per tutte le altre 5 grandi aziende, riuscire a monitorare il corretto funzionamento di tutte le utenze telefoniche, ragion per cui è necessario che gli utenti segnalino di volta in volta i problemi (di qualsiasi natura tecnica e/o contabile) che siano presenti sulle proprie linee telefoniche, al fine di permettere di intervenire tempestivamente a risolverli; è evidente, invece, che nella fattispecie de quo nessuna segnalazione è stata effettuata (se non, si ribadisce, solo più di due anni dopo, ovvero in data 12 gennaio 2023), per cui Fastweb giammai avrebbe potuto conoscere della fatturazione successiva alla presunta disdetta di novembre 2020, ammesso che questo si fosse realmente verificato. In tal senso, peraltro, appare significativa la Delibera n. 92/15/CIR da parte dell'AGCOM laddove ha statuito che il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo (doc. 1), ragion per cui, nel caso di specie, nessuna responsabilità si può configurare a carico di Fastweb per la fatturazione successiva alla presunta disdetta del 19 novembre 2020. 8. Ebbene, a tal proposito si rileva, altresì, che l'orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso degli importi in fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex pluris Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di

contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si è espressa la giurisprudenza di merito (Tribunale di Milano con sentenza n. 12054/12 e Tribunale di Roma con sentenza n. 9292/12), che considerano come accettate le fatture non contestate. 9. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi - laddove accertata la responsabilità del gestore- vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione prodotta agli atti dalla parte istante (ex pluris Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata, inoltre, la Delibera Agcom n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture...., alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture...".

E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dal Sig. XXX risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte dall'istante, non potranno che essere integralmente rigettate. L'infondatezza delle richieste di parte istante 10. Controparte chiede "1) di stornare gli insoluti esistenti con ritiro delle pratiche di recupero crediti fino a fine ciclo di fatturazione; 2) rimborsare la somma di €. 1.300,00 addebitata per numeri mai attivati, migrati o cessati dal mese di novembre 2020 e per i quali è stata chiesta la cessazione del contratto con racc. a.r.; 3) la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art 12 all. A della Delibera 347/18/CONS; 4) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 all. A della Delib. 347/18/CONS dalla data della disdetta ad oggi pari ad €. 4650,00 (€. 5,00 x 930 gg); 5) tutti gli indennizzi applicabili alla fattispecie de qua in applicazione di quanto previsto dall'allegato A della Delib. 347/18/CONS e delle ulteriori normative vigenti". Il tutto per una somma complessiva pari ad € 6.250,00. 11. Ebbene, per quanto sopra ampiamente esposto e provato è evidente l'assoluta infondatezza nonché la palese pretestuosità della richiesta di "1) di stornare gli insoluti esistenti con ritiro delle pratiche di recupero crediti fino a fine ciclo di fatturazione; 2) rimborsare la somma di €. 1.300,00 addebitata per numeri mai attivati, migrati o cessati dal mese di novembre 2020 e per i quali è stata chiesta la cessazione del contratto con racc. a.r.", se è vero, come è vero, che, si ribadisce, il Sig. XXX non solo non ha mai inviato alcuna valida disdetta né in data 19 novembre 2020 né tantomeno in un momento successivo, ma non ha nemmeno mai provveduto ad inoltrare alla Fastweb alcun reclamo per segnalare la mancata gestione della presunta disdetta, se non dopo più di due anni (ovvero in data 12 gennaio 2023), di talchè tutte le fatture contestate dall'istante sono state legittimamente emesse dall'esponente società che ha continuato a fornire regolarmente i propri servizi in assenza di una espressa e valida richiesta di cessazione del contratto da parte del Sig. XXX. 12. Senza considerare, peraltro, la palese infondatezza nonché l'assoluta inconferenza della richiesta di "indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 all. A della Delib. 347/18/CONS dalla data della disdetta ad oggi pari ad €. 4650,00 (€. 5,00 x 930 gg)", se è vero, come è vero, che si ribadisce, non solo l'esponente società ha continuato a fornire regolarmente i propri servizi in assenza di una espressa e valida richiesta di cessazione del contratto da parte del Sig. XXX, ma vi è di più, in quanto anche nella denegata e non creduta ipotesi in cui si dovesse ritenere che Fastweb abbia continuato ad emettere fatture successivamente alla presunta disdetta del 19 novembre 2020, per tale ipotesi comunque la Delibera Agcom 347/18/Cons non prevede l'applicazione della fattispecie prevista per "attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti" ma prevede unicamente un rimborso per le eventuali somme corrisposte e non dovute. Peraltro, a tal proposito fondamentale risulta essere la Determina Fascicolo n. GU14/533743/2022 (doc. 3) con cui il Corecom Campania ha rigettato la richiesta di indennizzo di parte istante, per "servizi non richiesti" in caso di mancata lavorazione della disdetta, precisando che "parte istante confonde l'indennizzo per l'attivazione (tecnica) di servizi non richiesti con il rimborso di somme risultate non dovute". Il Corecom Campania, in particolare, in sede di Determina ha rilevato come "la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall'istante, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo" in quanto "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi con il gestore non crei un disagio effettivo per l'utente precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. Pertanto la mancata/

tardiva lavorazione del recesso/disdetta, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone o, come nel caso in esame, con il diritto di rimborso delle somme indebitamente corrisposte, rimborso già effettuato all'operatore". E' di palese evidenza pertanto che le richieste di rimborso, storno ed indennizzi così come formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate e palesemente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento.

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti e dalla documentazione depositata si rigetta l'istanza. In riferimento alla richiesta di rimborso della somma di euro 1.300,00 nonostante la richiesta di cessazione deve evidenziarsi che la stessa, come visibile nel documento depositato dell'utente, è manchevole di elementi fondamentali e non può considerarsi valida (DETERMINA GU14/291134/2020). In particolare, il documento di riconoscimento in corso di validità è elemento fondamentale teso a stabilire un collegamento tra l'istanza ed il documento a comprovare oltre alle generalità dell'istante l'imputabilità al soggetto che sottoscrive. Ne consegue che la mancanza del documento determina la giuridica inesistenza dell'istanza. In merito alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art 12 all. A della Delibera 347/18/CONS si dovrà rilevare che i reclami sono stati inviati circa due anni dopo il lamentato disservizio in aperto contrasto con l'art. 14 co. 4 Delibera AGCOM 347/18 CONS: "... Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte..." pertanto anche questa richiesta non può trovare accoglimento. Infine con riferimento alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesti, richiamando la Determina Fascicolo n. GU14/533743/2022 con cui il Corecom Campania ha rigettato la richiesta di indennizzo di parte istante, per "servizi non richiesti" in caso di mancata lavorazione della disdetta, precisando che "parte istante confonde l'indennizzo per l'attivazione (tecnica) di servizi non richiesti con il rimborso di somme risultate non dovute". Il Corecom Campania, in particolare, in sede di Determina ha rilevato come "la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall'istante, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo" in quanto "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi con il gestore non crei un disagio effettivo per l'utente precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. Pertanto la mancata/tardiva lavorazione del recesso/disdetta, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone o, come nel caso in esame, con il diritto di rimborso delle somme indebitamente corrisposte, rimborso già effettuato dall'operatore".

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 28/06/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo