

DETERMINA Fascicolo n. GU14/731922/2025**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 della società Individuale XXX, del 05/02/2025 acquisita con protocollo n. 0030378 del 05/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: richieste storno dell'insoluto Indennizzo per la indebita cessazione della numerazione XXX Indennizzo per la perdita del numero XXX – Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 9000.0 – Disservizi segnalati: 1. XXX Cessazione amministrativa dell'utenza (Data cessazione: 28/03/2024) 2. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/09/2024, Data riscontro: Non risolto) 3. XXX Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 13/01/2023, Data perdita numerazione: 28/03/2024)

Posizione operatore: Fastweb s.p.a. con memoria depositata in data 21.03.2025, in via preliminare ha eccepito che La Ditta XXX lamenta, nell'istanza di definizione depositata, la risoluzione per morosità del proprio contratto di utenza fissa con conseguente perdita della propria numerazione telefonica XXX e chiede indennizzi e risarcimenti per € 9.000,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte. In merito alle contestazioni di controparte si evidenzia che in effetti il contratto della ditta istante (avente codice cliente

XXX) è stato risolto per morosità a causa per mancato pagamento di una fattura, come previsto dalla normativa di settore. Ciò che rileva infatti non è l'importo della somma insoluta ma la circostanza che la XXX non abbia mai provveduto a corrisponderla (se non quando ormai la procedura di risoluzione era già compiuta), ignorando la raccomandata n. 2XXX8 del 8 novembre 2023 di "sollecito di pagamento – preavviso di sospensione del servizio e risoluzione contrattuale" (doc. 1) inviata da Fastweb alla sede legale della società e sede di fornitura dei servizi telefonici, rimasta inesitata (doc. 2). Il contratto è stato quindi risolto per morosità con chiusura della relativa numerazione (nativa Fastweb) in data 28/03/2024 con un insoluto complessivo, alla chiusura del contratto, di € 325,68 (doc. 3). Fastweb ha pertanto posto in essere la procedura espressamente prevista dalla normativa di settore nel caso di mancato pagamento, anche solo di una fattura, da parte degli utenti e non si comprende a che titolo controparte ritenga di doverne essere risarcita. Comportamento colpevolmente omissivo dell'istante che è continuato anche dopo l'avvenuta risoluzione contrattuale in quanto la XXX ha atteso ben 6 mesi prima di contattare Fastweb per lamentare la chiusura del contratto e la perdita della propria numerazione telefonica. Il reclamo di controparte, allegato dall'istante al proprio fascicolo documentale, è infatti del 23/09/2024, dove si lamenta che "il 28 marzo 2024 Fastweb ha cessato, senza ulteriori comunicazioni, i servizi alla ditta individuale" con "la cliente costretta a perdere il numero" (cfr reclamo di controparte). Quindi è provato agli atti della presente procedura che le doglianze di cui al presente procedimento non solo indennizzabili ai sensi dell'art. 14 della Delibera Indennizzi Agcom n. 347/18/CONS che, sotto il titolo "Esclusione degli indennizzi", al comma 4 prevede espressamente che "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". Quindi essendo stato chiuso il contratto pacificamente il 28 marzo 2024, l'istante avrebbe dovuto inoltrare contestazione a Fastweb entro il 28 giugno 2024 e non certo il 23 settembre 2024 come invece ha fatto. Inerzia dell'istante ancor più rilevante se si considera che se la XXX si fosse attivata tempestivamente, e comunque in tempistiche ragionevoli, Fastweb avrebbe potuto recuperare il numero telefonico (che per legge rimane "in latenza" per 40 giorni) della cui perdita definitiva è quindi in tutta evidenza responsabile direttamente e solo l'istante che non potrà pretendere pertanto alcun indennizzo e risarcimento. 3. Peraltro la richiesta di indennizzi controparte non solo è infondata ma anche totalmente inconferente e sproporzionata nella sua quantificazione, chiedendo l'istante ben € 9.000,00. Ebbene, un tale importo non solo non sarebbe indennizzabile in quanto relativo ad aspetti di risarcimento del danno non liquidabili nella presente procedura, ma anche in contrasto con quanto previsto dal Regolamento indennizzi che al suo art. 10, che prevede proprio la fattispecie dello "Indennizzo in caso di perdita della numerazione", prevede che "l'utente ha diritto a un indennizzo pari ad euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo". Nel caso di specie la XXX ha sottoscritto un contratto con Fastweb in data 09/01/2023 (doc. 4) con l'attivazione di una nuova linea e quindi l'assegnazione di un nuovo numero telefonico da parte di Fastweb ossia il n. XXX, di cui lamenta la perdita nel presente procedimento. Essendo stato chiuso per risoluzione il contratto e la relativa numerazione a marzo 2024 è evidente e provato che l'istante abbia utilizzato la numerazione telefonica assegnatagli da Fastweb per un solo anno e quindi, anche qualora la presente istanza fosse considerata indennizzabile, avrebbe diritto unicamente ad un indennizzo di € 100,00. 4. Del pari infondata è la richiesta di controparte di indennizzo per mancata risposta al reclamo non solo per la mancata indennizzabilità suesposta ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera Indennizzi (che si ribadisce) ma anche perché nel reclamo prodotto da controparte manca la prova del suo invio a Fastweb. - 3 - In ogni modo al reclamo Fastweb ha dato riscontro con e.mail del 21/10/2024 all'indirizzo info@mutuaconsumatori.it (doc. 5). E' del tutto evidente pertanto che le richieste di indennizzo formulate da controparte nel presente procedimento non potranno che essere integralmente rigettate.

Motivazione del provvedimento: In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono. Sulla richiesta nella quale si chiede un indennizzo per la perdita della sospensione della utenza, si osserva quanto segue. Fastweb ha inviato raccomandata n. 2XX8 del 8 novembre 2023 di sollecito di pagamento e nel silenzio di parte istante, il contratto è stato risolto per morosità con chiusura della relativa numerazione (nativa Fastweb) in data 28/03/2024 per un insoluto complessivo, alla chiusura del contratto, di € 325,68 (doc. 3) Circa le modalità di notifica e di ricezione della raccomandata la legislazione in corso prevede che quando la raccomandata non venga consegnata al destinatario nel luogo indicato nell'indirizzo e venga quindi lasciato l'avviso che essa può essere ritirata presso l'ufficio postale, nel termine di 10 giorni ed a ciò l'interessato deve provvedere entro il termine di giacenza normativamente fissato, (10 giorni) trascorso il quale il plico viene restituito al mittente e la notifica si ha per effettuata per c.d. "compiuta

giacenza"». In tal senso Cassazione Sentenza n. 42160 del 2013 e conforme Cassazione sez. I penale del 12 novembre 2024, n. 41567. Ora Sebbene la raccomandata inviata in data del 8 novembre 2023 da Fastweb e restituite per compiuta giacenza non comporta la dicitura di non ritiro nel termine di giorni 10 è pur vero che il reclamo inviato da parte istante è avvenuto ben 6 mesi dopo la risoluzione del contratto solo in data 28.03.2024 quando il contratto era stato oramai risolto da Fastweb per morosità di € 325,68 ,con chiusura della relativa numerazione in data 28.03.2024. Quindi il reclamo è stato inviato in data 23.09.2024 ben 6 mesi dopo che in data 28.03.2024 il contratto era stato chiuso. L'art. 14 n. 4 del Regolamento Agcom n. 347/18/CONS Indennizzi-Esclusione degli indennizzi- recita “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”. A fronte della cessazione del numero risalente al 28.03.2024, l'istante non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, ma ha avanzato reclamo al gestore solo in data 23 settembre 2024. Appare evidente che se l'istante avesse avuto interesse alla ripresa del contratto avrebbe immediatamente contattato Fastweb all'indomani del 28.03.2024 e non nel successivo settembre 2024, continuando anche dopo l'avvenuta risoluzione contrattuale, a non avanzare alcuna richiesta a Fastweb per lamentare la chiusura del contratto e la perdita della propria numerazione telefonica. La richiesta di mancata risposta al reclamo, non risulta accoglibile stante il rigetto della domanda principale. Trattandosi di rigetto il valore del decisum è pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società Individuale XXX, del 05/02/2025, 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