

DELIBERA N. 9/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / OPTIMA ITALIA SPA, FASTWEB SPA
(GU14/619088/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 06/07/2023 acquisita con protocollo n. 0181147 del 06/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXXXXXXXXX, codice fiscale MXXXXXXXXXXB, quale titolare di un contratto per la fornitura della connessione internet con la società Optima Italia S.p.a, Codice ID: 349326.

Mediante formulario UG/604707/2023 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, lamentando doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 13/06/2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

L’utente, quindi, in data 06/07/2023, presentava l’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, avente n. GU14/619088/2023, esponendo definitivamente i seguenti fatti: “[...] La sig.ra XXXXXXXXXXX era titolare di un contratto per la fornitura della connessione internet con la società Optima Italia S.p.a., Codice ID: 349326.

Dal 12.8.2022, la sig.ra XXXXXXXX chiedeva che la predetta utenza venisse trasferita in capo alla ditta Fastweb S.p.a.. La Fastweb S.p.a., in virtù della richiesta posta dalla sig.ra XXXXXXXXXXX, rimetteva la bolletta relativa al periodo 12.8.2022 – 31.8.2022 riportando in essa il seguente codice di migrazione: MWKOFZW3TURO9OWOFAY. Malgrado ciò, sia la Optima Italia S.p.a. che Fastweb S.p.a. inviavano successivamente alla sig.ra XXXXXXXX le fatture relative al pagamento della connessione internet nei mesi di settembre, ottobre, novembre, dicembre 2022 e gennaio 2023 per la medesima utenza.

In seguito all'invio di atti di diffida, con nota del 27.3.2023, Optima Italia S.p.a., dichiarava di non aver "ricevuto alcuna notifica da parte di altro operatore circa l'espletamento della procedura di migrazione" e che, pertanto, le bollette emesse dalla stessa risultavano regolari.

Dal canto suo Fastweb, con nota del 28.4.2023, deduceva che "Tutte le procedure di NP del numero da Optima verso Fastweb sono state espletate senza errori e senza ritardi. Vi invitiamo a contattare Optima se il contratto non è stato automaticamente chiuso da loro", e avanzando la seguente richiesta: "[...] In via alternativa ed in relazione alla rispettiva responsabilità grave: condannare Optima Italia S.p.a. a stornare le bollette relative al periodo agosto 2022; gennaio 2023 indebitamente emesse, provvedendo a rimborsare alla sig.ra XXXXXXXXXX gli importi impropriamente corrisposti ed ammontanti a complessivi euro 20,85; ovvero condannare Fastweb S.p.a. a stornare le bollette relative al periodo agosto 2022 - gennaio 2023 indebitamente emesse, provvedendo a rimborsare alla sig.ra XXXXXXXXXX gli importi impropriamente corrisposti ed ammontanti a complessivi euro 151,96. condannare Optima Italia S.p.a. e Fastweb S.p.a. in solido tra loro ovvero per quanto di ragione al pagamento delle indennità grave; ex art. 4 comma 1 del Regolamento - allegato A alla delibera n. 347/18/CONS con riferimento al periodo 12.8.2022 (richiesta di migrazione) - 31.1.2023 (cessazione utenza Optima Italia S.p.a.) di euro 1.140,00 (172 gg. x euro 7,50) al pagamento delle indennità grave; ex art. 7 comma 1 del medesimo Regolamento, con riferimento allo stesso periodo 12.8.2022 - 31.1.2023 di euro 258,00 (172 gg. x euro 1,50) - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1549,96" Il tutto precisando di aver segnalato i seguenti disservizi: "Disservizi segnalati: 1. 09XXXXX54 Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori (Data passaggio ad altro operatore: 12/08/2022) 2. 09XXXXX54 Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori"

Repliche dell'istante alle deduzioni di Optima Italia S.p.A.

Parte istante replicava all'operatore Optima Italia S.p.A. deducendo quanto segue: "[...] Si oppongono e contestano le difese e le richieste svolte da Optima in data 4.9.2023 sul presupposto che la stessa avrebbe ben potuto stornare prima le fatture indebite e non solo dopo l'attivazione della procedura di definizione conciliativa. Inoltre la stessa, avendo riconosciuto implicitamente le proprie responsabilità, andrà condannata al pagamento delle indennità, per gli importi richiesti con l'atto introduttivo, ex art. 4 comma 1 e 7 comma 1 del Regolamento - all. A del. 347/18/CONS, in considerazione della durata del disservizio (dal 12.8.2022 al 31.1.2023 pari a gg. 172)".

Ulteriore riscontro di parte istante ad Optima Italia S.p.A.

Parte istante, in ultimo, così replicava: "[...] Con le proprie argomentazioni Optima continua ad accaparrare vacui pretesti sfidando addirittura il dato testuale: è provato documentalmente che per il medesimo servizio (connessione internet ADSL) l'utente si è vista recapitare nel medesimo periodo (agosto 2022 gennaio 2023) fatture sia da parte

di Fastweb che da parte di Optima; quest'ultima più volte contattata dalla cliente ha sempre negato lo storno delle antescritte fatture indebite sostenendo la loro legittimità e, costringendo, quindi, l'utente ad adire codesta Autorità. Se davvero Optima avesse accolto sin dall'inizio le richieste dell'utente non certo si sarebbe arrivati sino alla presente procedura di definizione. Il tutto come è provato documentalmente a dispetto delle infondate e sterili deduzioni avverse. Si insiste nelle proprie richieste già poste in atti”.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore faceva pervenire una memoria di controdeduzioni, esponendo quanto segue: “[...] Per conto di Optima Italia S.p.a. si rappresenta che è stata emessa nota di credito e riconosciuto rimborso del credito vantato dal cliente in seguito a storno delle competenze successive ad agosto 2022, come da distinta di bonifico in allegato.

Alla luce di quanto sopra in assenza di responsabilità della Optima Italia S.p.a. in ordine a quanto ulteriormente lamentato dalla cliente si richiede l'archiviazione della procedura e/o l'estromissione della scrivente società”.

4. Repliche dell'operatore Optima Italia S.p.A. all'istante

Optima Italia S.p.A., così replicava all'istante: “[...] Per conto di Optima Italia S.p.a. si rappresenta che diversamente da quanto asserito dal cliente lo storno delle competenze ADSL è stato effettuato a seguito di istanza UG e non già del presente procedimento di definizione. Infatti la nota allegata risale al 16 giugno 2023 ovvero prima della presentazione del formulario GU14 ed il rimborso risale al 26/07/2023.[...] In ogni caso Optima non ha riconosciuto alcuna responsabilità per quanto lamentato dal cliente, non avendo ricevuto alcuna notifica con richiesta di migrazione del servizio ADSL ma solo per il servizio voce, per cui ha continuato a fornire il servizio ADSL e a fatturarlo correttamente. Tuttavia da verifiche effettuate sui sistemi informatici è emerso che non abbiamo raccolto traffico per cui è sembrato opportuno assecondare la richiesta del cliente stornando le competenze e rimborsando quanto dovuto”. Aggiungendo in successivi scritti: “[...] Per cui si ribadisce la richiesta di archiviazione del procedimento.”

La posizione dell'operatore Fastweb S.p.A.

L'Operatore faceva pervenire la memoria difensiva, datata 18.09.2023, deducendo: “[...] Con formulario GU14, la Sig.ra XXXXXXXXX (di seguito, per brevità, anche solo “istante” o “utente”) ha instaurato la presente procedura di definizione avverso la Optima Italia S.p.A. e la Fastweb S.p.A. per chiedere, con specifico riferimento a quest'ultimo operatore:

- (i) lo storno delle bollette relative al periodo agosto 2022 - gennaio 2023;
- (ii) un indennizzo di Euro 1.140,00 per la fattispecie prevista ex art. 4, co. 1, Del. n. 347/18/Cons., calcolato avendo a riferimento l'orizzonte temporale di cui al punto precedente;

- (iii) un indennizzo di Euro 258,00 per la fattispecie prevista ex art. 7, co. 1, Del. n. 347/18/Cons, calcolato sempre sul medesimo lasso di tempo.

La Sig.ra XXXXXXXX, in estrema sintesi, si è doluta del fatto che, a seguito della richiesta di trasferimento della propria utenza Optima Italia S.p.A. verso la Fastweb S.p.A., effettuata in data 12.8.2022, ha ricevuto una - a suo dire - indebita doppia fatturazione fino al mese di gennaio 2023. Questi i fatti da cui è scaturita la presente procedura.

La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, contesta in toto la fondatezza dell'avversa istanza per i motivi meglio spiegati nel prosieguo. Anzitutto è opportuno fornire la versione dell'operatore circa la ricostruzione fattuale degli accadimenti che hanno connotato la vicenda.

La Sig.ra XXXXXXXX ha sottoscritto una proposta d'abbonamento con la Fastweb S.p.A. in data 4.8.2022 come da documentazione in atti. È successivamente avvenuta l'attivazione della linea con tecnologia BS_GPON il 24.8.2022 con assegnazione del numero temporaneo 09XXXXXX53 (cfr. fattura emessa il 1°.9.2022, presente nel fascicolo documentale di controparte). Per il numero 09XXXXXX54, ossia quello interessato dalla migrazione, la Fastweb S.p.A. ne ha chiesto la portabilità (NP Pura) alla Vodafone in data 26.8.2022 e la relativa procedura è stata positivamente evasa in data 8.9.2022, in cui è avvenuto il collaudo per la definitiva sostituzione del numero temporaneo con quello in parola. Durante tutto l'arco temporale di riferimento, non sono stati riscontrati problemi da parte dell'utente, né da parte della Fastweb S.p.A. come desumibile dalla spiegazione di cui si è appena dato conto. Quindi, l'operatore respinge, con forza, qualsivoglia addebito di responsabilità, avendo semplicemente dato regolarmente seguito all'attivazione dell'utenza richiesta dalla Sig.ra XXXXXXXX.

Ad ulteriore conforto della tesi sostenuta dalla scrivente difesa milita anche la nota di credito emessa dalla Optima Italia S.p.A. "...in seguito a storno delle competenze successive ad agosto 2022". Si segua il ragionamento sul punto. La Sig.ra XXXXXXXX ha contestato la doppia fatturazione, e non disservizi sulla propria linea. Pertanto, se la Optima Italia S.p.A. ha emesso il documento contabile poiché non era presente traffico sul servizio ADSL, ciò significa che l'utente ha usufruito dei servizi forniti dalla Fastweb S.p.A., senza, per l'appunto, rilevare problematiche di sorta. Di conseguenza, le fatture di cui viene richiesto lo storno risultano legittimamente emesse. Quindi, rebus sic stantibus, non è dato in alcun modo comprendere quali siano i profili di responsabilità che potrebbero essere sollevati verso la Fastweb S.p.A. in ragione tanto della summenzionata attivazione dell'utenza - positivamente evasa - quanto del relativo utilizzo. In altri termini: la Sig.ra XXXXXXXX non ha nulla a che pretendere dalla Fastweb S.p.A., e la stessa considerazione vale anche per l'operatore.

Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza infondata per le ragioni sopra illustrate. Si producono: - proposta di abbonamento; - schermata utenza Sig.ra XXXXXXXX.”

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

In seguito all'istruttoria è emerso che gli operatori Optima e Fastweb hanno emesso fatture nei confronti dell'istante, per il servizio adsl, nel periodo agosto 2022 – gennaio 2023, ciò nonostante la formalizzazione del passaggio dell'istante dall'operatore Optima a Fastweb a far data da settembre 2022.

L'istante, per il tramite del proprio difensore, in data 22.03.2023, denunciava agli operatori l'accaduto.

Optima, in riscontro al reclamo, negava l'intervenuto passaggio a Fastweb la quale, dal proprio canto, invece, dichiarava di aver eseguito correttamente il passaggio.

Nelle more, l'istante adiva codesta autorità sperando il tentativo di conciliazione; tale tentativo si concludeva, in data 27.06.2023, con verbale negativo.

In data 06.07.2023, l'istante introduceva il presente procedimento con modulo GU 14 e, nelle more del presente procedimento, ovverosia in data 26.07.2023, la Optima Italia eseguiva un bonifico in favore dell'istante per l'importo di euro 60.40.

La richiesta di parte istante merita di essere parzialmente accolta.

Premesso che, stante consolidato orientamento giurisprudenziale, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, la stessa è rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Ciò premesso, per quanto attiene l'indebita fatturazione operata da Optima Italia, la stessa è comprovata documentalmente, atteso che è stato eseguito correttamente il passaggio ad altro operatore ed alcun servizio è stato concretamente erogato da Optima nei mesi oggetto di contestazione, pertanto, merita accoglimento la richiesta di

storno/rimborso delle fatture, avanzata nei confronti di Optima Italia, espungendo l'importo di cui al bonifico dl 26.07.2023.

Diversamente, dovrà essere rigettata l'istanza di rimborso nei confronti di Fastweb, nonché di indennizzo, e ciò nella misura in cui correttamente è stato eseguito il passaggio a detto operatore usufruendo dei servizi da questo resi.

Invero, rispetto al rapporto contrattuale di Fastweb non è stato individuato alcun disservizio e/o una non corretta fatturazione.

In merito alla richiesta di indennizzo nei confronti di Optima relativa al rimborso degli importi corrisposti, si da atto che tale somma è stata già erogata nel corso delle attività conciliative; mentre invece non si ravvisa alcun diritto all'indennizzo per ritardo della richiesta di migrazione essendo provato per tabulas che il cliente è migrato verso Fastweb nei tempi previsti dal contratto e da ciò ne deriva che alcun indennizzo deriva anche in ragione dell'art. 7 comma 1 del medesimo Regolamento, con riferimento allo stesso periodo 12.8.2022 - 31.1.2023 di euro 258,00 (172 gg. x euro 1,50).

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dall'istante, che l'Operatore Optima Italia provveda a:

- regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante il rimborso delle fatture per il periodo in contestazione, espungendo le somme già versate all'istante, con bonifico del 26.07.2023, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con il ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

La reciproca soccombenza rispetto alle questioni portate all'attenzione di questa Autorità giustifica la compensazione di ogni spesa di procedura tra le parti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

