

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.232
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto l'art. 1227 c.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, All. A;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2701);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Fastweb X (di seguito Fastweb) l’illegittima fatturazione e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante dichiara quanto segue:

- a fine 2010, già cliente Fastweb, stipulava con lo stesso operatore un contratto identificato con codice cliente n. 3727340, che prevedeva l’attivazione di una nuova utenza e l’applicazione di uno sconto sul prezzo dell’abbonamento telefonico precedente;
- l’adesione alla descritta offerta comportava la cessazione del precedente contratto in essere col medesimo operatore, identificato con codice cliente n. 3214991, e delle relative utenze;
- il 28.01.2011 Fastweb attivava la nuova linea e disattivava le precedenti senza tuttavia interrompere la fatturazione in riferimento a queste ultime;
- il 22.07.2011 l’utente chiedeva la migrazione verso altro operatore dell’utenza relativa al contratto n. 3727340 (che credeva essere la sola attiva), ma tale migrazione non andava a buon fine essendo avvenuta in riferimento alla linea oggetto dell’altro contratto n. 3214991;
- avendo predisposto l’addebito su c/c bancario, le fatture relative al codice cliente n. 3214991 venivano pagate dall’utente il quale però, accortosi del doppio addebito in maggio 2013, contestava all’operatore le fatture stesse e in particolare formulava una prima richiesta di rimborso il 04.06.2013 e una seconda il 08.07.2013;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- l'istante dava quindi disdetta tramite raccomandata a/r e nel mese di maggio 2014 dava disposizione alla propria banca per la revoca del RID bancario.

In sede di memoria l'istante rileva che, in realtà, solamente il pagamento delle fatture relative ai mesi di maggio-giugno 2014 e luglio-agosto 2015 è stato sospeso e che la fatturazione inerente il codice n. 3214991 è indebitamente proseguita oltre, quanto meno sino alla data del 21.09.2015 come comunicato dalla parte in pari data con successiva nota prot. n. AL/2015/39159 del 21.09.2015.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) il rimborso di euro 3.068,14 per le fatture pagate tra il 2011 e il giugno 2014 e di euro 809,80 corrisposti fra luglio 2014 e giugno 2015;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art. 11 del Regolamento indennizzi;
- 3) l'indennizzo per l'indebito comportamento di Fastweb ex art. 12, commi 2 e 3 del Regolamento indennizzi;
- 4) il rimborso di euro 150,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, in sede di memoria difensiva, respinge le domande dell'istante ed eccepisce innanzitutto la divergenza tra i fatti dedotti da controparte nella domanda di definizione della controversia e i fatti descritti nel ricorso introduttivo del tentativo di conciliazione fornendo, al riguardo, la seguente ricostruzione della vicenda. Il contratto contraddistinto dal codice cliente n. 3214991 veniva sottoscritto dall'utente in dicembre 2009; il 21.06.2011 Fastweb riceveva da parte di altro operatore una richiesta di migrazione che avrebbe dovuto completarsi il 25.07.2011 e che invece non andava a buon fine poiché l'altro operatore (OLO recipient) non trasmetteva alcuna notifica di avvenuto espletamento, ragione per la quale Fastweb manteneva attivo il contratto *de quo*. Il contratto contraddistinto dal codice cliente n. 3727340 veniva concluso in dicembre 2010, attivato il 18.01.2011 e cessato nel giugno 2013. Chiarisce Fastweb che "la circostanza quale quella *ex adverso* riferita, ovvero che il contratto con cc. 3727340 dovesse sostituire il contratto con cc. 3214991 non risulta in nessuno di essi né risulta alcun reclamo in ordine al mancato trasferimento dei numeri XXXXXXXX120 e XXXXXXXX121 dal primo account al secondo". L'operatore rileva che anche in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

riferimento alla lamentata indebita fatturazione non risulta alcun reclamo “contestuale ai fatti di cui si discute” e che è onere dell’utente verificare nei termini contrattuali la correttezza degli addebiti ed eventualmente sospendere il servizio di domiciliazione bancaria. Osserva poi Fastweb che le fatture prodotte in copia dall’istante “recano tutte una numerazione progressiva: segno, questo, che le stesse sono state fiscalmente portate in deduzione” con la conseguenza che “la restituzione per intero delle somme corrisposte dal cliente comporterebbe in capo a quest’ultimo un ingiustificato arricchimento”. Infine l’operatore eccepisce, in sede di udienza di discussione, la tardività della produzione post udienza della copia della lettera di recesso da parte dell’istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) In via preliminare devono esaminarsi le eccezioni sollevate dall’operatore. Rispetto alla tardività della produzione post udienza da parte dell’istante della copia della lettera di recesso, eccepita in sede di udienza di discussione, atteso che tale produzione è stata espressamente richiesta d’ufficio a fini di integrazione istruttoria, come verbalizzato alla presenza di entrambe le parti (prot. AL/2015/36298 del 01.09.2015), si ritiene di confermarne la regolarità. Al riguardo si rammenta che il Regolamento (art. 18, come chiarito al punto III.4.1 delle Linee Guida Agcom, adottate con delibera 276/13/CONS) prevede ampi poteri istruttori d’ufficio per la definizione amministrativa a prescindere da una specifica richiesta delle parti, ivi compresa la possibilità di acquisire documenti, perizie o elementi conoscitivi, dalle parti o da terzi, finalizzata ad un’esatta ricostruzione dei fatti e delle responsabilità. Sempre in via preliminare, nel merito della divergenza fattuale rilevata dall’operatore, è utile chiarire che, in base a quanto emerge dalla documentazione versata in atti da quest’ultimo, il contratto *de quo* è stato concluso in data 01.12.2009 - come si evince dalla copia della proposta di abbonamento, che risulta regolarmente compilata e sottoscritta a nome dell’utente così come il modulo per l’addebito in conto corrente accluso alla stessa - e il successivo contratto nel dicembre 2010 - come risulta dall’estratto dei sistemi versato in atti che reca la data del 24/12/2010 - e non già “nell’estate del 2011”, come indicato dall’istante nel ricorso di prima istanza. Sul punto nulla ha replicato né prodotto l’istante per contestare quanto asserito da controparte e pertanto, ai fini della presente decisione, verrà



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

presa in considerazione la ricostruzione fornita dall'operatore. Si precisa infine che ai sensi dell'art. 2 del Regolamento l'intestato Corecom non è competente a pronunciarsi rispetto ai profili fiscali dedotti dall'operatore.

- b) La domanda sub 1) è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istante contesta gli addebiti riferiti al contratto *de quo* successivi alla conclusione del secondo contratto con Fastweb, che avrebbe dovuto – secondo gli accordi precontrattuali – sostituire il precedente. Secondo l'istante, la asserita sostituzione del contratto *de quo* con il successivo “era onere esclusivo di Fastweb” che avrebbe dovuto “procedere con la sostituzione delle utenze telefoniche, dei contratti, nonché degli oneri accessori”. A dimostrazione della propria buona fede l'utente rileva di non aver più usufruito del servizio erogato nell'ambito del primo contratto in seguito alla conclusione del secondo. Effettivamente, dall'analisi delle fatture versate in atti dall'utente si evince che le stesse non recano alcuna voce di costo per consumi, che dal marzo 2011 risultano azzerati relativamente al contratto *de quo* e sono invece contabilizzati nelle fatture relative al nuovo contratto. A ciò si aggiunga che, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, l'utente ha avanzato reclamo in ordine all'indebita fatturazione; al riguardo si rileva che - a prescindere dal tenore delle condizioni pattuite - l'operatore, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, è comunque tenuto a fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso di quanto indebitamente corrisposto. Nella fattispecie, d'altro canto, deve evidenziarsi che l'utente ammette di essersi avveduto degli addebiti pretesamente illegittimi solo dopo un notevole lasso di tempo dalla conclusione del contratto. In merito si rileva che non può valere, quale esimente, la circostanza dell'inerzia nel pagamento dovuta alla specifica modalità dello stesso (*i.e.* addebito su c/c bancario) poiché il contratto prevede espressamente condizioni e tempistiche a carico dell'utente per avanzare proprie contestazioni relativamente alle fatture emesse dall'operatore (si vedano gli artt. 14, 17 e 25 delle condizioni generali di contratto Fastweb). Inoltre l'istante non ha dimostrato di aver effettuato reclami prima del giugno 2013. Dall'analisi della documentazione emerge infatti la seguente cronologia delle contestazioni mosse dall'utente: è in atti una prima ricevuta di invio datata 22.05.2013, presumibilmente riconducibile all'avviso di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ricevimento da parte di Fastweb il 28.05.2013, ma del tutto priva della lettera oggetto di spedizione e pertanto non atta a comprovare la circostanza che l'utente abbia mosso le prime contestazioni sin dal maggio 2013; seguono una comunicazione datata 04.06.2013, ricevuta da Fastweb il 06.06.2013, che è da intendersi quale primo reclamo per le fatture emesse da Fastweb in riferimento al contratto *de quo* ed una lettera del 08.07.2013 trasmessa via fax in pari data che contiene un secondo reclamo di analogo contenuto, sempre relativo al contratto *de quo*; è inoltre presente la richiesta di disdetta datata 09.07.2013, regolarmente inviata tramite raccomandata a/r ricevuta da Fastweb il 16.07.2013, ed infine una lettera di contestazione priva di data, solo presumibilmente riconducibile al documento di tracciamento della spedizione del 26.03.2014, che attesta unicamente che la relativa lettera raccomandata è giunta all'ufficio postale di competenza in data 28.03.2014, ma non fa prova dell'avvenuta ricezione da parte di Fastweb. L'operatore, a fronte delle contestazioni dell'utente in ordine alla diversità tra le condizioni contrattuali proposte e gli addebiti effettuati, asserisce di non aver assunto da contratto (di cui deposita le condizioni generali) nessuna obbligazione nel senso indicato dall'utente e rileva che "se il reclamo fosse stato contestuale ai fatti (...) avrebbe posto in essere quanto necessario, con ciò ponendo termine alla pretesa indebita fatturazione". Posto che, come dimostrato, l'utente ha avanzato plurime contestazioni in ordine agli addebiti di cui si discute e che, a conferma della propria volontà, ha inviato regolare disdetta del contratto *de quo*, non risulta possibile assumere la tesi dell'operatore: in caso contrario, infatti, questi avrebbe avuto titolo a non interrompere mai la propria fatturazione, mentre invece non vi ha posto fine né in seguito al reclamo dell'utente né tantomeno in conseguenza del recesso da quest'ultimo esercitato. In base a quanto dedotto si ritiene che la difesa svolta dall'operatore non sia sufficiente a giustificare la legittimità, e dunque la debenza, delle fatture *de quibus* e che, sulla scorta dell'istruttoria condotta, delle difese svolte dall'operatore e del comportamento di buona fede assunto dall'utente, gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla contestazione sono da considerarsi indebitamente fatturati. Atteso però che è onere dell'utente segnalare tempestivamente l'errata fatturazione, si ritiene che non possa disporsi in suo favore il rimborso integrale dei predetti importi e che, quale *dies a quo*, debba essere preso in considerazione il giorno successivo al termine che la normativa riserva all'operatore per la compiuta gestione del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

reclamo (termine che ai sensi dell'art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso). La domanda sub 1) può dunque essere accolta parzialmente, limitatamente cioè al rimborso delle fatture emesse a partire dal 21.07.2013 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni per la risposta, previsto dalla richiamata normativa) ovvero relative a periodi di fatturazione successivi alla predetta data, fino alla definitiva cessazione del contratto. Pur se l'operatore non contesta l'avvenuto pagamento delle fatture, in assenza di ogni indicazione circa la situazione contabile allo stesso relativa si ritiene di accogliere la domanda in esame in termini di rimborso/storno e si precisa altresì che, poiché gli importi relativi sono solo parzialmente riscontrabili in atti, gli stessi non possono essere determinati quantitativamente, ma solo in riferimento al periodo di fatturazione suindicato.

- c) Rispetto alla domanda sub 2) si rileva, come esposto al punto che precede, che il primo reclamo avanzato dall'utente è datato 04.06.2013 ed è stato ricevuto da Fastweb il 06.06.2013. Poiché Fastweb non dà prova di aver fornito alcun riscontro a tale reclamo, la stessa dovrà corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 300,00, per i 661 giorni di mancata risposta da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 21.07.2013 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta, previsto dalla normativa) al 12.05.2015 (data dell'udienza di conciliazione, che la normativa assume quale *dies ad quem* in quanto "prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso").
- d) La domanda sub 3) non merita accoglimento in quanto consiste in una richiesta indennitaria del tutto generica che non specifica rispetto a quali fattispecie viene lamentata. Nel caso in esame deve rilevarsi che non si rinvencono ulteriori fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi, né in via automatica né in via analogica, atteso che l'ipotesi analogica più affine al caso di specie sarebbe, al limite, quella della mancata risposta al reclamo, la quale è già oggetto di specifico indennizzo come indicato al punto che precede e atteso che il pregiudizio derivante dall'indebita fatturazione addebitabile all'operatore risulta sufficientemente ristorato attraverso il rimborso così come sopra disposto, dovendosi comunque tenere in debita considerazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

anche il comportamento assunto nella fattispecie dall'utente che, come sopra esposto, ha comunque sempre fruito del servizio erogato dall'operatore e si è determinato non tempestivamente ad inoltrare le apposite contestazioni. Pertanto, sulla base di quanto rilevato non si configurano i presupposti per il riconoscimento di un autonomo indennizzo e la domanda in esame deve essere respinta.

- e) Quanto infine alla domanda sub 4), in applicazione dei parametri di cui al comma 6 dell'art. 19 del Regolamento, che consente di accogliere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, appare equo e proporzionato riconoscere in favore della parte istante il rimborso della somma di euro 100,00 in considerazione della partecipazione della stessa alle udienze di conciliazione e di discussione tramite l'assistenza di un legale.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Tugnoli nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a disporre il rimborso / storno delle fatture emesse a partire dal 21.07.2013 ovvero relative a periodi di fatturazione successivi alla predetta data.
4. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom