

DELIBERA N. 47

**XXX SRL / FASTWEB SPA
(GU14/158274/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/02/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX SRL del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0343603 del 01/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, per mezzo del suo rappresentante legale lamenta la mancata regolarizzazione da parte del gestore convenuto della variazione del codice iban per l'addebito delle fatture. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato: "Il 3/05/2018 ho richiesto una variazione dell'iban di addebito delle fatture inviando il modulo di autorizzazione via mail. Solo a gennaio 2019 ho scoperto che le mie fatture da luglio 2018 a gennaio 2019 sono state addebitate sul conto corrente di un altro cliente, dopo aver ricevuto una chiamata dal reparto amministrativo che mi comunicava che avevo bloccato l'addebito sul conto corrente e che sarei passata al bollettino postale. Quando l'azienda coinvolta aveva scoperto dell'addebito delle mie fatture sul suo conto aveva immediatamente bloccato il mandato di addebito e mi ha minacciata di denuncia. Sono riuscita ad evitarlo solo perché ovviamente ho rimborsato l'intero importo." Nelle memorie di replica prodotte ha precisato inoltre di non aver mai ricevuto solleciti da parte del gestore; soltanto a febbraio 2019 dopo aver ricevuto una chiamata dal gestore convenuto che lo informava che a seguito del blocco del rid bancario avrebbe dovuto procedere al pagamento delle fatture tramite bollettino postale, l'istante scopriva che da luglio 2018 a gennaio 2019 le fatture erano state addebitate da Fastweb sul conto corrente di un altro soggetto e che quindi il gestore non aveva in alcun modo dato seguito alla comunicazione di variazione dell'iban.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) L'importo di euro 1.500,00 a titolo di indennizzo per il danno d'immagine ricevuto e per il rischio di denuncia da parte dell'altra azienda coinvolta.

Allega:

Comunicazione variazione iban del 03/05/2018 trasmessa via e-mail a Fastweb.

2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rileva l'inammissibilità della stessa per omessa produzione della documentazione attestante il rapporto contrattuale in contestazione (PDA) e, dunque, la prova dello stesso, così pure mancano effettivi riferimenti al presunto e paventato disservizio. Non c'è prova alcuna delle fatture asseritamente rimborsate ad altra società terza, circostanza che oltre a rendere, come detto, l'istanza inammissibile, ne evidenzia l'assoluta infondatezza e pretestuosità.

La ricostruzione dei fatti è piuttosto generica e suscita numerose perplessità sull'effettivo svolgimento della vicenda per come rappresentata da parte istante.

A tal proposito, nel ripercorrere quanto affermato da controparte nel formulario, emerge che a gennaio 2019, la xxx Srl avrebbe scoperto - dopo che l'amministrazione della Fastweb l'avrebbe contattata comunicandogli che sarebbe passata al bollettino postale poiché il rid risultava bloccato - che le sue fatture venivano addebitate su c/c di altra società: quest'ultima, a detta dell'utente, avrebbe provveduto a bloccare l'addebito delle fatture in questione che, poi, le sarebbero state rimborsate dalla stessa xxx. E' pacifico, dunque, che conseguenzialmente, tutte le richieste economiche avanzate da parte avversa dovranno essere disattese.

Ebbene, la ricostruzione di cui sopra è assolutamente infondata e comunque non trova alcun riscontro nella documentazione fornita dall'utente: all'uopo, deve evidenziarsi che si sono susseguite una serie di modifiche del codice IBAN - tutte richieste dall'utente - e per ogni modifica è stata inviata all'utente una mail di conferma, quindi la xxx srl era consapevole del cambio dell'IBAN su cui venivano addebitate le fatture (poiché era essa stessa a richiederlo) e, peraltro, non risulta abbia mai contestato tali modifiche, difatti non ci sono reclami di sorta a sistema né tantomeno sono stati allegati da controparte all'istanza. L'unico dato certo ed effettivo è che il 29/01/2019 l'IBAN è stato revocato ed era intestato a xxx SRL, attivato in data 08/05/2018 con relativa comunicazione della Fastweb SpA di cambio IBAN effettuata all'utente con mail del 16/05/2018: sul punto vi è prova documentale - che si allega - relativamente al

fatto che la richiesta anzidetta di modifica del codice IBAN era arrivata dalla mail della xxx.

Va poi segnalato che la Fastweb, dopo aver ricevuto la segnalazione dell'addebito delle fatture su altro account, ha avuto due contatti telefonici con l'utente, il primo dei quali fallito (quello del 04/02/2019), il secondo, invece, effettuato l'11/02/2019 in occasione del quale l'utente ha riferito di non avere alcuna anomalia e dunque non si è proceduto oltre e non è stata compiuta alcuna azione.

Non emerge, allora, alcuna responsabilità della Fastweb né alcun comportamento negligente ad essa imputabile, piuttosto ciò che dovrebbe destare attenzione è il fatto che sia decisamente anomalo che un cliente invii diverse richieste di cambio metodo pagamento (cfr. storico metodo di pagamento) per conto terzi, indicando dati anagrafici e allegando documenti di identità facenti capo ad altre aziende che sono clienti Fastweb con partita iva.

Detto ciò e sgombrato il campo da eventuali responsabilità dell'operatore deducente, va sottolineato che la società su cui sarebbero stati fatti gli addebiti (xxx srl) ha a sua volta presentato un'istanza (UG/104567/2019) lamentando la stessa cosa dell'odierna controparte e riferendo che la somma addebitata fosse di € 513,00 e chiedendo € 1.500,00. La procedura si è chiusa con accordo precorecom che prevedeva pagamento di € 450,00 con assegno intestato ad xxx srl da spedire c/o xxx SRL: dunque, per concludere, comunque siano andati effettivamente i fatti, la somma eventualmente addebitata erroneamente è stata già rimborsata a chi l'aveva pagata e perciò la Fastweb non è tenuta ad ulteriori rimborsi / indennizzi. Produce:

1. -Mail con modulo richiesta cambio Iban;
2. -Mail Fastweb del 16/05/18 di conferma modifica cambio Iban;
3. -Storico metodo di pagamento;

4. -Esito contatti del 04/02 e dell'11/02/2019;

5. -Accordo precorecom Fastweb – xxx.

3. Motivazione della decisione

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

L'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore inerente l'omessa produzione della documentazione attestante il rapporto contrattuale in contestazione, può essere superata dal fatto che nel fascicolo documentale sono presenti comunicazioni trasmesse da Fastweb all'istante proprio in virtù del contratto esistente tra le parti.

Dalla documentazione in atti si evince che la società istante in data 03/05/2018 ha trasmesso al gestore per via telematica la richiesta di modifica dell'IBAN. Successivamente dal medesimo account di posta elettronica vale a dire servizio clienti@princegroup.it veniva richiesta la modifica dell'IBAN per la società xxx srl.

In data 16/05/2018 Fastweb trasmetteva alla società istante la comunicazione con la quale dava atto di aver proceduto alla variazione di modifica dell'IBAN come da richiesta del 08/05/2018. Comunicava inoltre di accedere all'area clienti per avere ulteriori informazioni.

Dall'esame dello storico dei pagamenti risulta che la Fastweb nel periodo da maggio 2018 a gennaio 2019 ha addebitato erroneamente le fatture afferenti il contratto con la società istante sull'Iban della società xxx.

Risulta, peraltro, che quest'ultima società in data 30/03/2019 ha esperito il tentativo di conciliazione con l'operatore Fastweb relativamente alla questione dell'erroneo addebito sul proprio c/c di fatture riferite al rapporto contrattuale tra Fastweb e la società xxx s.r.l.. La conciliazione si concludeva con un accordo bonario tra le parti in data 02/05/2019 con il quale Fastweb riconosceva all'istante la somma di euro 450,00 per i fatti contestati.

Al fine di potersi esprimere sulla richiesta dell'istante volta al riconoscimento della somma di euro 1.500,00 a titolo di indennizzo per il danno d'immagine ricevuto e

per il rischio di denuncia da parte dell'altra azienda coinvolta si esprimono le seguenti considerazioni. In primis va rilevato che la richiesta di risarcimento del danno è di competenza dell'Autorità giudiziaria e quindi non di competenza del Corecom adito. Tuttavia, volendo trattare in via interpretativa tale richiesta per il riconoscimento di un indennizzo per il tipo di disservizio lamentato, come, peraltro, indicato anche dall'Autorità, va rilevato che nell'istanza di definizione non sono stati indicati i reclami e/o le segnalazioni trasmesse al gestore relativamente al mancato addebito delle fatture per il periodo maggio 2018 – gennaio 2019. Si ritiene, nondimeno, che l'istante ben avrebbe potuto accorgersi dell'accaduto usando l'ordinaria diligenza nel controllare il proprio c/c proprio a seguito della richiesta di variazione trasmessa all'operatore e, quindi, prontamente segnalare allo stesso il disagio occorso. Sul punto si osserva che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancata produzione del reclamo, oltre a ciò, rende l'istanza non meritevole di accoglimento anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato “A” della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: “ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...”.. Per le ragioni sopra esposte, la richiesta dell'istante non può che essere rigettata.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società xxx s.r.l. nei confronti di Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa.

2. Il gestore è tenuto, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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.

L'Aquila 26 febbraio 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.