

DETERMINA Fascicolo n. GU14/622756/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX****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 la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società Navarra srl, del 25/07/2023 acquisita con protocollo n. 0198178 del 25/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 20/07/2023, l’istante ha presentato nei confronti della società Fastweb XXX, di seguito Fastweb, istanza di definizione in data 25/07/2023, lamentando illegittima fatturazione, relativamente alla linea mobile 328XXXX816, dal 05/01/2022, nonostante i numerosi reclami, poi sempre stornata mediante emissione di note di credito. Ciò premesso, l’istante richiede: a) terminare l’emissione di ulteriori fatture non dovute per migrazione del numero da Fastweb a Vodafone da luglio 2022;

b) risarcimento del danno derivante dal continuo disservizio subito nel dover registrare le fatture ricevute e i continui storni. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

Costitutosi con memoria del 21/09/2023, l'operatore contesta la fondatezza dell'avversa istanza per i motivi di seguito esposti. In via preliminare, eccepisce l'applicabilità degli indennizzi ex adverso richiesti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, co. 4, All. A Del. n. 347/18/Cons, che prevede l'esclusione degli indennizzi de quibus laddove "...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...". Precisa che è stato lo stesso istante a riferire di aver ricevuto fatture "non dovute da Fastweb dal 5 gennaio 2022", mentre il primo reclamo in atti è datato 10/02/2023, ovverosia una comunicazione a mezzo pec, tuttavia priva di relativa ricevuta di consegna (al pari delle altre pec ex adverso depositate nel fascicolo telematico). Quindi, la segnalazione del disservizio, sebbene riferito non ad un malfunzionamento della linea ex se considerato, ma in ogni caso ad una fatturazione non dovuta, effettuata in palese dispregio del dettato normativo di cui si è appena dato conto, dovrebbe condurre il Corecom adito a non riconoscere alcuna somma a titolo di indennizzo (quantificato in euro 2.000), vista la palese condotta "contra legem" serbata dall'istante. Rileva che anche laddove il Corecom adito dovesse ritenere non meritevole di accoglimento l'eccezione che precede, l'istanza andrà comunque rigettata poiché priva di fondamento. E ciò sulla scorta di un duplice, dirimente, ordine di considerazioni. In primo luogo, come facilmente desumibile dalla lettura delle richieste contenute nel formulario, l'istante pretende il riconoscimento dell'importo di euro 2.000,00 a titolo di risarcimento del danno, ma ciò, a ben vedere, non è possibile. Da un lato, infatti, non è questa la sede per avanzare richieste risarcitorie. È ben noto, al riguardo, che la competenza in via esclusiva per decidere in tal senso è riservata all'Autorità giurisdizionale, e non al Corecom adito. Inoltre, Fastweb, per esplicita ammissione della stessa controparte (anche qui, è sufficiente la lettura del formulario) e come da documentazione che si produce in atti, si è sempre premurata di stornare le fatturazioni emesse, tant'è che la domanda risarcitoria, impropriamente avanzata nella presente procedura, muove dal presupposto per cui l'istante è stato costretto più volte a ripetere l'operazione contabile (registrazione fatture e storni). Tanto basta, quindi, affinché il Corecom adito si pronunci nel senso auspicato dalla scrivente difesa. Ad ogni modo, in ossequio allo spirito conciliativo che contraddistingue la tipologia di procedura che quivi interessa, Fastweb propone: - l'azzeramento integrale della posizione contabile e debitoria risultante pari ad euro 52,24; - il pagamento della somma di euro 50,00, da corrispondere a mezzo bonifico intestato all'istante, entro novanta giorni dalla firma del verbale, su IBAN IT8XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX03. Per le suesposte ragioni, chiede che il Corecom adito dichiari l'esclusione dell'applicabilità degli indennizzi ex All. A, Del. n. 347/18/CONS e l'infondatezza dell'istanza, ferma una soluzione transattiva nei termini sopra evidenziati.

L'istanza è parzialmente accoglibile per i motivi di seguito esposti. La richiesta sub a) è accoglibile. L'utente lamenta illegittima fatturazione dal 05/01/2022, nonostante i ripetuti reclami, che proseguiva a seguito di passaggio verso altro operatore, da luglio 2022. Altresì, dichiara che l'operatore stornava sempre le fatture mediante note di credito, ma che, nondimeno, continuava ad emettere impropria fatturazione, versando in atti, a tal riguardo, raccomandata A/R di Fastweb, del 26/05/2023, di sollecito di pagamento. Dal suo canto, l'operatore ribadisce di avere sempre stornato le fatture, mediante emissione di note di credito, e che a carico dell'istante risulta una posizione debitoria pari ad euro 52,24, versando in atti quadro contabile e schermata note di credito, documenti che l'istante non risulta avere contestato. Ciò premesso, poiché, dunque, risulta pacifico tra le parti che trattasi di fatturazione erroneamente emessa, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativo/contabile mediante lo storno della posizione debitoria ad oggi esistente (euro 52,24, importo riportato da Fastweb in memoria, documentato a mezzo di deposito di "quadro contabile", e mai contestato dall'istante), fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, al netto delle riferite note di credito già emesse dall'operatore, il quale dovrà, altresì, provvedere al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito. La richiesta sub b) non è accoglibile. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo: la fattispecie in esame (fatturazione indebita) esula

infatti dall'ambito oggettivo di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, trovando il suo soddisfacimento attraverso la restituzione o lo storno (riconosciuto sub a)) degli importi erroneamente addebitati in fattura.

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/07/2023, è tenuta a 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2) Fastweb XXX è tenuta allo storno della posizione debitoria ad oggi esistente (euro 52,24), fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. 3) Fastweb XXX è tenuta, altresì, al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito. 4) Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
RITA FILIPPINI