

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/475756/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX B. - Fastweb SpAIL****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;

VISTO l’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX B.XXXXXX, del 17/11/2021 acquisita con protocollo n. 0451097 del 17/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato in data 07 settembre 2021 istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2021 si è concluso, in data 10 novembre 2021, con un mancato accordo di conciliazione. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 17 novembre 2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Mi è stata addebitata una fattura molto alta con costi non previsti dal contratto. Ho sporto reclamo telefonico il 25 agosto e via Pec il 2 settembre e ad oggi nessun riscontro. Successivamente ho chiesto la restituzione degli importi prelevati

ma mi hanno risposto che la politica aziendale è quella di stornarli in fattura. Seppure ho specificato che non ero interessata a tale modalità di restituzione non ne hanno tenuto conto. Vi è di più, per un mese, quello di settembre 2021 mi hanno emesso una fattura a credito come effettivamente era corretto ma ad ottobre quando ancora sarei dovuta essere a credito, mi hanno addebitato prelevandoli sul conto corrente un'ulteriore somma ancora più alta della precedente emettendo stavolta una fattura di €.129,47 a fronte dei €.30,95 che dovrei pagare da contratto.”. In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Restituzione di quanto non dovuto come riaccredito immediato e non come sconto fatture future; b) Indennizzo per mancata risposta al reclamo e per addebito non dovuto; c) Spese del procedimento. L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha insistito sulle richieste formulate in GU e GU14.

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A, in data 16 dicembre 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “Si è trattato di un'anomalia relativa alla fatturazione. Tuttavia, come l'istante sa benissimo, il rimborso è avvenuto direttamente in fattura così come avverrà per le successive fatture fino ad esaurimento del credito.” L'operatore, in merito alle fatture, ha dichiarato quanto segue: “Infatti, sulla fattura M02XXXX836 del 01/08/2021 di euro 106,45 sono state erroneamente fatturate le chiamate per totali Euro 75,49. ... Il 16/08/21 si è aperto evento EVXXXXXXXXXX138 Anomala-Errore di sistema – Errata fatturazione. Per cui sulla fattura M02XXXX812 del 01/09/2021 a credito di euro 44,54 sono stati stornati i consumi fatturati sulla fattura precedente. Su tale fattura i consumi fonia non sono stati fatturati. Purtroppo, a causa della medesima anomalia, Sulla fattura M02XXXX657 del 01/10/2021 di euro 84,93 sono stati nuovamente fatturati i consumi fonia per totali euro 98,52. Ragion per cui sulla fattura M03XXXX658 del 01/11/2021 a credito di euro 67,56 sono stati stornati i consumi fatturati sulla fattura precedente. Su tale fattura i consumi fonia non sono stati fatturati. Sulla successiva fattura M03XXXX955 del 01/12/2021 a credito di euro 35,69 i consumi fonia non stati fatturati. L'operatore ha riprodotto il contenuto delle seguenti email: - 07 settembre 2021: “Gentile xxxxxxx abbiamo gestito il tuo reclamo, come anticipato dall'operatore del Servizio Clienti: ti confermiamo che l'errore riscontrato in fattura fa riferimento ad un'anomalia di fatturazione che si è determinata e per la quale stiamo lavorando al fine di farti ottenere il rimborso dell'intero importo il prima possibile. Puoi verificare i dettagli della gestione direttamente dalla sezione Le mie richieste della tua My Fastweb via web o dall'App, scaricabile gratuitamente dal market di Android e di Ios. Il Team Fastweb” - 29 settembre 2021 “Gentile xxxxxxx abbiamo gestito il suo reclamo. La informiamo che non possiamo accogliere la sua richiesta Come comunicato dal nostro servizio clienti. Il rimborso avverrà nelle successive fatture emesse fino ad esaurimento del credito. Grazie Team Fastweb”. L'operatore ha dichiarato “... ha fatto fronte alla problematica, in quanto gli addebiti sono stati rimborsati tramite storno sulla fattura successiva a quella contenente i consumi fatturati. L'istante è quindi infondata...”.

3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte. La richiesta a) “Restituzione di quanto non dovuto come riaccredito immediato e non come sconto fatture future” non può essere accolta per i seguenti motivi: - Esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di facere, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. - Non rientra negli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS. La richiesta b) “Indennizzo per mancata risposta al reclamo e addebito non dovuto” non può essere accolta per i seguenti motivi: - poiché tra la data del reclamo, (pec del 02.09.21), e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, (Ug/xxxxxx/21 del 07.09.21), sono intercorsi cinque giorni mentre la Delibera AGCOM 212/18 statuisce che “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. ...”; - poiché l'istante ha presentato istanza, UG/xxxxxx/21, in data 07 settembre 2021, ma l'operatore ha aperto, in data 16 agosto 2021, evento EV0000XXXXXXXX138, (Fatturazione Anomala), e ha iniziato a stornare prima dell'istanza di conciliazione (07.09.21), ovvero dalla prima fattura utile, M0XXXXXXXX12, emessa in data 01.09.2021, fino alla fattura, M0XXXXXXXX89, emessa il 01.02.2022. - poiché alla luce della documentazione depositata, l'istante ha dichiarato di avere avuto risposta dall'operatore “... la risposta è stata che la prassi nel caso di errori è solo lo sconto in fattura come risulta dalle email allegate sia da me che dalla controparte e nessuna restituzione era prevista. ...”. - poiché l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS. non prevede indennizzi per le richieste avanzate dall'istante. Tuttavia, confermando quanto

sopra esposto e alla luce della documentazione depositata, si riconosce alla parte attrice lo storno integrale delle fatture emesse. La richiesta c) “Spese del procedimento” non può essere accolta poiché la procedura, attraverso la piattaforma Concilia Web, è completamente gratuita.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell’istanza del 17/11/2021, è tenuta a 1. Stornare integralmente le fatture emesse per le motivazioni di cui in narrativa.

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  
Roberto Rizzi