

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/293037/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - Fastweb SpA  
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 17/06/2020 acquisita con protocollo N. 0259219 del 17/06/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Il Sig. XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Fastweb S.p.A. per il codice cliente XXXXXXXXX l’indebita fatturazione subita e la mancata risposta al reclamo. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue: - in data 24/09/2019 ho effettuato un cambio del piano tariffario, ed ho aderito al piano “Fastweb Casa” al canone di euro 34,95 al mese; - dalla fattura del mese di ottobre 2019, prima fattura, fino alla fatture del mese di giugno 2020 ho subito il doppio addebito del canone “ Fastweb Casa”; - ho segnalato la problematica riscontrata al servizio clienti Fastweb, e dopo diverse segnalazione ho ricevuto solo due rimborsi, uno in fattura (novembre 2019) ed un rimborso a mezzo bonifico bancario sul mio c/c; - nel perdurare del disservizio in data 03/02/2020 ho inoltrato a mezzo mail un reclamo scritto, ma la risposta ricevuta dalla Fastweb S.p.A. non è stata soddisfacente; - ho reiterato la richiesta di rimborso con ulteriori segnalazioni al servizio clienti Fastweb S.p.A. In base a tali premesse l’istante ha richiesto : 1) il rimborso delle somme pagate in eccesso nelle fatture; 2) l’indennizzo di cui all’art.9 comma 2 del Regolamento; 3) l’indennizzo di cui all’art.12 del Regolamento; 4) che il problema venga risolto in maniera definitiva.

L’operatore Fastweb S.p.A. di seguito Fastweb, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la memoria con allegata documentazione, nella quale in sintesi ed a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue. L’istante, è attivo sui sistemi della Fastweb dal 02/05/2017 per l’utenza telefonica XXXXXXXXX avente account XXXXXXXXX, e la problematica di cui si lamenta afferisce solamente al doppio addebito in fattura del canone Fastweb Casa scelto. In particolare, l’utente lamenta che nelle fatture ricevute, a partire da quella emessa in data 01/10/2019 fino a quella del mese di agosto 2020 la società ha addebitato due volte, il

canone pattuito. Su tale problematica, la società resistente ha prontamente informato l'istante e nel contempo altrettanto prontamente, è intervenuta sulla questione. Difatti, come dichiarato dallo stesso istante, la società ha gestito le segnalazioni fatte ed ha riaccreditato un importo di euro 42,64, nella fattura del mese di novembre 2019 ed un rimborso di euro 34,95 con bonifico, nella data del 17/12/2019. Inoltre è stata definitivamente risolta la problematica inerente l'errata fatturazione nella data del 01/09/2020 come da evidenza documentale in atti depositata. Nel proseguo l'operatore ha precisato di aver applicato all'utente sul canone fatturato, oltre a quello già in atto, un ulteriore sconto di euro 5,00 al mese, e di averlo applicato a partire dalla fattura emessa in data 01/01/2020. Di conseguenza, ed atteso l'ulteriore sconto applicato di cui sopra si è argomentato, il rimborso dovuto all'istante risulta essere di euro 274,55, che la Fastweb ha rimborsato all'utente in eccesso, per la complessiva somma di euro 275,01 nella data del 31/07/2020 con bonifico bancario, sulle coordinate IBAN intestate all'istante, avente identificativo TRN XXXXXXXXX. Tale somma, per giusta chiarificazione è stata determinata dalla società secondo il seguente calcolo. Dalla totale somma di euro 314,55, quale complessivo importo determinato dal doppio addebito del canone Fastweb Casa applicato nella fattura del mese di novembre 2019 e in quelle emesse successivamente, ovvero a partire dal mese di gennaio 2020 al mese di agosto 2020, è stato detratto l'importo complessivo di euro 40,00, quale sommatoria dell'ultra sconto mensile pari ad euro 5,00, applicato dalla Fastweb nelle fatture emesse dal mese di gennaio 2020 fino a quella del mese di agosto 2020. Proseguendo, ed in riferimento al reclamo scritto evidenziato dall'utente in istanza, ha dichiarato in memoria testualmente che ...“ Non è stato prodotto alcun reclamo ed è l'istante a riferire che Fastweb ha risposto al reclamo del 03/02/2020”.... In conclusione, atteso quanto argomentato in memoria e documentato in atti, la Fastweb ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza de qua.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. La controversia ha per oggetto il duplice addebito in fattura del canone pattuito, ovvero l'utente ha subito la duplicazione in fattura della somma di euro 34,95 del canone “Fastweb Casa” scelto. Dalla disanima della documentazione in atti, nello specifico delle fatture, la problematica di cui si duole l'istante, non rientra tra quelle indennizzabili. L'utente con il presente procedimento ha lamentato unicamente il doppio addebito in fattura del canone “Fastweb Casa” pattuito, ma non certo l'addebito di un profilo tariffario differente e non richiesto, al riguardo non risulta depositata alcuna documentazione probante. E' risultato che per un mero errore di fatturazione la società ha addebitato nelle fatture emesse in relazione al codice cliente XXXXXXXXX, per un certo lasso di tempo, il canone Fastweb Casa due volte. Pertanto ed atteso quanto sopra argomentato non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) nella considerazione che la fattispecie di cui si discute, non rientra tra quelle contemplate all'art.9 comma 2 del Regolamento sugli Indennizzi. Parimenti non risultano accoglibili le richieste di cui al punto 1) e punto 4), per le motivazioni che di seguito si dettagliano. La richiesta di cui al punto 1) risulta essere stata già soddisfatta dall'operatore, dapprima, per come dichiarato in istanza dallo stesso utente e ribadito in memoria dall'operatore, con due rimborsi, uno nella fattura del mese di novembre 2019 e l'altro con bonifico sul conto corrente dell'utente. Poi, nella successiva data del 31/07/2019, con il rimborso all'istante, dell'ulteriore somma di euro 275,10 a mezzo bonifico bancario sulle coordinate IBAN intestate allo stesso, avente identificativo TRN XXXXXXXXX. Di quest'ultima documentazione citata, l'operatore ne ha dato evidenza di stralcio in seno alla memoria, che non è stata eccepita da parte istante, pertanto agli atti risulta che l'utente ha avuto rimborsato le somme versate in eccesso. Altresì, risulta soddisfatta la richiesta di cui al punto 4) atteso che l'operatore con il deposito in atti della fattura n. M020455311 del 01/09/2020, ha dato evidenza di aver regolarizzato la fatturazione riferita al codice cliente XXXXXXXXX, per come dichiarato in memoria. Mentre può trovare accoglimento, nei modi e nei termini appresso indicati, la richiesta di cui al punto 3). L'utente nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver formulato plurime segnalazioni al servizio clienti della Fastweb indicandone le date ed i relativi codici ricevuti, altresì ha dichiarato, di aver formulato un debito reclamo scritto nella data del 03/02/2020, e di avere ricevuto dalla società in causa una risposta non esaustiva. Nella considerazione che agli atti del fascicolo l'istante non ha depositato la pertinente e dovuta documentazione, di conseguenza su tale reclamo scritto, lo scrivente non è stato messo nella condizione di poter assumere al riguardo, alcuna determinazione. Mentre ed atteso che nell'istanza, come sopra già ribadito, vi è evidenza delle plurime segnalazioni telefoniche effettuate dall'utente per il richiesto rimborso e sulle quali in memoria la società resistente non ha esplicitato e documentato alcunché, spetta all'utente il relativo indennizzo. Nella considerazione che, al reclamo scritto del 03/02/2020 l'operatore ha dato risposta, come dichiarato in istanza dallo stesso utente, risulta dovuto all'utente l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 del

Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 2,50 pro-die, per quello formulato telefonicamente al servizio clienti della Fastweb nella data del 23/03/2020 ed avente codice identificativo 56820480. Individuando, a tal uopo, il dies a quo nel giorno 08/05/2020, termine dei 45 giorni indicato nella Carta dei Servizi di Fastweb per dare riscontro al reclamo, ed il dies ad quem nella data del 30/07/2020, considerato che in data 31/07/2020 la società resistente ha rimborsato con bonifico le somme richieste dall'istante, per numero 83 giorni e per la complessiva somma di euro 207,50 (duecentosette/50).

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2020, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, la somma di euro 207,50 (duecentosettanta/50), quale indennizzo dovuto ai sensi dell'art.12 comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Gianpaolo Simone