

DELIBERA N. 61/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/602113/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/10/2023;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 19/04/2023 acquisita con protocollo n. 01XXX33 del 19/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/04/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 18/04/2023), quanto segue.

A seguito di migrazioni di utenze linea fissa internet, Fastweb continua la fatturazione da gennaio 2022 senza fornire nessun servizio alla società; codice cliente Fastweb LA0XXXX879.

Si tratta di un contratto Grandi Imprese che ha creato a tutte le unità locali problemi di fonia e di connessione.

Numerosi sono stati i reclami e le segnalazioni (pec, mail e servizio clienti dedicato), ma il problema non è mai stato risolto.

Il tutto ha prodotto la chiusura di unità locali per molti giorni e la perdita di utenza.

Per arginare i danni alla società, nel gennaio 2022 la stessa si è vista costretta a migrare sia per telefonia che per internet ad altro operatore.

Tutte le fatture emesse da gennaio 2022 sono errate e da ritenersi nulle.

Fa presente che la società ha più unità locali ed è un XXX (centro XXX) e che il servizio viene utilizzato anche dagli uffici di XXX, che in base alla normativa vigente sono uffici di pubblica utilità.

Il blocco di internet e dei telefoni ha nei fatti interrotto un servizio di pubblica utilità, che ha risolto solo migrando a gennaio 2022 ad altro operatore (l'architettura progettata da Fastweb bloccava gli uffici).

Telefonicamente, il servizio clienti il 10/01/2023 comunicava di non procedere al pagamento delle fatture perché non dovute e che sarebbero state emesse le note di credito da gennaio 2022.

In realtà così non è stato.

Attualmente, la società non ha contratti in essere con Fastweb e le fatture dell'anno 2021 (contratto LA0XXXX879) risultano pagate fino alla n. LA0XXXX726.

Pertanto, l'insoluto (38.000 euro) sollevato in sede di conciliazione non è veritiero (allega i pagamenti effettuati).

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) storno e note di credito di tutte le fatture emesse da gennaio 2022 fino a fine ciclo fatturazione;
- b) indennizzo pari a 4.000 euro per i problemi tecnici mai risolti;
- c) ritiro della pratica di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 18/05/2023, eccepisce quanto segue.

Contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni.

L'istante lamenta emissione di fatture post NPP effettuata tra gennaio e febbraio 22.

In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità della istanza nella parte già trattata in precedente procedimento GU14/53XXX0/2022 conclusosi con emissione della Delibera XX/23 (allegata).

Ricorda che già in tale procedimento si richiedeva lo storno integrale delle fatture collegate al contratto LA0XXXX879 e in delibera non fu disposto lo storno dell'insoluto, che all'epoca era di oltre 18.000.

Sui lamentati disservizi il Corecom nella Delibera ha disposto un indennizzo, per cui la domanda su indennizzo per problemi tecnici mai risolti non potrà esser presa in considerazione essendoci già stato un giudicato.

Nel merito, in questa fase, accetta di discutere solo delle fatture emesse dal mese di luglio 22 (istanza GU14 precedente depositata in data 27/06/22), relative al contratto LA0XXXX879.

Il passaggio ad altro operatore è avvenuto, come ben noto a parte istante, con la NPP.

Quando il nuovo gestore "prende" le numerazioni con tale procedura avviene che le numerazioni passano ad altro gestore, che fornirà il servizio internet con un proprio accesso, ma non l'accesso (ovvero internet) del gestore precedente che in teoria è attivo sino a quando non giungerà la disdetta.

Nel caso qui in esame non sarebbe mai giunta la disdetta.

Ad oggi l'insoluto relativo al contratto è pari ad € 38.448,70 (allegato estratto conto).

Ricorda quanto già scritto nel precedente procedimento GU14/53XXX0/2022:

"Per quanto riguarda XXX a seguito della NPP avvenuta tra gennaio e febbraio 22: 11XXX340 SHP account chiuso 29.06.2021 qc sap 0 12XXX521 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 12XXX550 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 12XXX687 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 260,77 12XXX070 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 12XXX349 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 148,86 12XXX553 SHP ATTIVO XXXXXX - VIA XXXXXX, XX - NPP out 18.02.2022 € 166,82".

Questi contratti erano gli SHP a cui si doveva aggiungere il contratto LA0XXXX879 con un insoluto complessivo relativo a XXX di 18.899,25 al momento del deposito della memoria nel precedente procedimento; ricorda anche che la Delibera XX/23 non ha condannato Fastweb allo storno delle fatture sino ad allora emesse.

Ritiene di palese evidenza che alcuna responsabilità le sia ascrivibile e che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento.

3. La replica dell'istante

L'istante ha depositato memoria di replica in data 25/05/2023, evidenziando quanto segue.

Premessa l'avvenuta attivazione del contratto n. LA0XXXX879 a febbraio 2021, rigetta completamente le argomentazioni di Fastweb.

Tra gennaio e febbraio 2022, considerate le innumerevoli segnalazioni prive di ogni forma di risoluzione e i disservizi sia delle numerazioni di linea fissa che delle linee dati in tutte le unità locali, migrava ad altro gestore sia per linea fissa che dati.

Si è trattato di un'esigenza urgente, essendovi più unità locali che sono Centri di XXX e Uffici di XXX (che in base alla normativa vigente sono Uffici di Pubblica Utilità).

I disservizi mai risolti da Fastweb e dal canale di assistenza dedicato hanno provocato perdita di utenti con unità locali non funzionanti e uffici rimasti chiusi.

La chiusura di un Ufficio di XXX anche temporanea per la normativa vigente va comunicata all'ITL competente per territorio.

Per tutti i disservizi Fastweb non si è fatta carico di nessun ristoro.

La funzionalità telefonica e di internet delle unità locali è essenziale (e non una questione secondaria), essendo prerequisiti per l'apertura degli uffici in base alla normativa vigente.

Problematiche mai comprese da Fastweb e mai risolte.

A parte le chiamate telefoniche al servizio clienti grandi imprese mai risolte, i reclami via PEC e via mail sono stati innumerevoli (ne allega alcuni).

E' stata chiesta la verifica in loco in tutte le unità locali dell'architettura progettata da Fastweb senza alcun riscontro.

Non risponde a verità che gli operatori si sono recati in tutte le unità locali che sono sempre aperte e risolto problemi.

In merito all'inammissibilità eccepita da Fastweb, fa presente che il reclamo presentato dall'Associazione (XXX Emilia-Romagna) è stato effettuato il 28/09/2021 per fatturazione errata (allegato) e che Fastweb rispondeva al reclamo sulle fatturazioni errate in data 07/10/2021 (allegato), in maniera vaga e senza risolvere le problematiche di errata fatturazione.

A seguito della risposta di Fastweb, è stato presentato in data 22/10/2021 il procedimento UG/46XXX4/2021 e successivamente il GU5/47XXX1/2021 (dove vengono segnalati problemi risolti temporaneamente e successivamente non rientrati).

Il reclamo, il tentativo di conciliazione e il GU5 sono stati effettuati prima della migrazione ad altro operatore.

Successivamente, in data 27/06/2022, a seguito di mancato accordo è stato presentato GU14/53XXX0/2022, che si doveva attenere alla problematica oggetto di tentativo di conciliazione per le errate fatturazioni effettuate da Fastweb (doppie e triple fatturazioni per le stesse utenze), come indicato nel reclamo del 28/09/2021 per tutte le sedi indicate.

Fastweb ha mantenuto attive utenze (telefonia fissa e internet) passate al contratto Large, ed ha continuato ad emettere fatture per tutti i contratti business in essere.

Fa presente che Fastweb sta continuando a fatturare per tutti i contratti in essere confluiti nel contratto LA0XXXX879 e non ha ritirato a proprie spese le pratiche di recupero credito come stabilito dal CORECOM nella delibera di definizione.

Quotidianamente si ricevono chiamate, mail e messaggi da società di recupero crediti, problematica che doveva essere da tempo risolta, ma in realtà così non è stato, disattendendo le indicazioni della delibera Corecom.

L'oggetto della controversia del GU14/60XXX3/2023 è la questione delle fatturazioni emesse a seguito di migrazione ad altro operatore del contratto LA0XXXX879 per numerazioni fisse e internet.

Migrazione, come ricordato, essenziale ed urgente per la sopravvivenza della stessa società, per garantire servizi agli utenti efficienti, per evitare perdita di clientela e danni economici e per non incorrere in sanzioni previste dalla normativa vigente erogate dalla autorità competenti.

Non comprende poi da dove derivi l'insoluto reclamato di euro 38.448,70 con un allegato poco leggibile.

Per il contratto LA0XXXX879 sono state pagate le seguenti fatture (allegate con i rispettivi pagamenti): N. fattura Importo LA00071614 10.121,49 € LA00190475 2.391,20 € LA00264870 4.782,40 € LA003644108 4.782,40 € LA00452940 4.782,44 € LA00556726 4.782,40 € TOTALE 31.642,33 €.

Successivamente, Fastweb ha continuato a fatturare (fatture allegate) senza fornire nessun servizio di telefonia e internet in nessuna sede.

Dal punto di vista normativo richiama, a propria tutela, la normativa vigente e, in particolare: il codice delle comunicazioni elettroniche, la delibera AGCOM 519/15CONS, 487/18/CONS, la delibera Agcom n. 274/07/CONS in tema di migrazione tra operatori e non per ultimo il provvedimento n. 30539 dell'Autorità Garante della

Concorrenza e del Mercato del 14/03/2023 nei confronti di Fastweb per fatturazioni post recesso (da intendersi anche post migrazione).

Infatti, il provvedimento sanzionatorio nei confronti di Fastweb, oltre a riferirsi esplicitamente al caso della migrazione tra operatori in più punti (come nella fattispecie) recita testualmente che

"la condotta posta in essere da Fastweb non può essere considerata episodica, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione. Infatti, i reclami pervenuti a Fastweb dal 2020 e le importanti percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato dallo stesso Professionista - indicano che Fastweb, a partire almeno dal mese di gennaio 2020, abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonia in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare".

In sede di conciliazione, il conciliatore Fastweb ha verificato il numero di segnalazioni effettuate senza alcuna verifica in loco nelle varie sedi.

In fase di negoziazione diretta e di conciliazione si è cercato di chiudere la controversia senza trovare alcuna interlocuzione o risposta dall'operatore.

In merito alla circostanza che la delibera n. 56 non ha condannato Fastweb allo storno delle fatture, ciò è dovuto al fatto che la fattispecie oggetto di contestazione riguardava doppie e triple fatturazioni (errata fatturazione) prima della migrazione.

In merito al fatto che il contratto rimane attivo a seguito di migrazione, ciò non è veritiero perché contestato dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche, dai regolamenti Agcom e per ultimo dal provvedimento sanzionatorio n. 30539 del 14/03/2023 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Per tutte le motivazioni esposte, chiede l'accoglimento delle richieste.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Le richieste sub a) e sub c), trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili.

Si premette che la richiesta di storno sarà valutata rispetto all'arco temporale successivo al deposito, in data 27/06/2022, del GU14/53XXX0/2022, relativo alla precedente vertenza.

L'arco temporale precedente tale data risulta, infatti, essere già stato trattato dalla delibera n. 56/2022 di questo Corecom, che, in ordine ad esso, statui alla luce della documentazione allora presente a fascicolo.

Premesso ciò, si rileva come, rispetto alla richiesta dell'istante di storno di tutte le fatture, dal medesimo istante allegate a fascicolo, emesse da gennaio 2022 fino a fine ciclo fatturazione e di ritiro della pratica di recupero crediti, Fastweb evidenzi in memoria come il passaggio ad altro operatore sia avvenuto, tra gennaio e febbraio 22, con la NPP (nel qual caso l'accesso, ovvero internet, del gestore precedente in teoria è attivo sino a quando non giunga la disdetta, mai pervenuta nel caso qui in esame), senza fornire, tuttavia, alcuna prova a conferma di quanto riportato.

In altri termini, tale circostanza (passaggio ad altro operatore con la NPP) non risulta avvalorata da alcuna documentazione a tal riguardo prodotta dall'operatore, non potendo, dunque, dirsi provata.

In ragione di ciò, Fastweb dovrà quindi provvedere allo storno delle fatture emesse successivamente (per le ragioni sopra illustrate) al 27/06/2022, data di deposito del precedente GU14/53XXX0/2022, fino a fine del ciclo di fatturazione, e al ritiro a propria cura e spese, rispetto a tale arco temporale, di eventuali pratiche di recupero del credito.

La richiesta sub b) non è accoglibile.

Essa risulta, infatti, essere già stata soddisfatta, in quanto trattata ed accolta, sia pure parzialmente, nella delibera n. 56/2022 di questo Corecom (alla quale si rimanda) che, a tal riguardo, riportava, in particolare, quanto segue:

“... dalla documentazione richiamata, emerge un disservizio patito dall'istante, interessante sia la linea voce sia il servizio dati, protrattosi dal 28/09/2021, data di inoltro del reclamo, fino al 24/11/2021, data di effettivo ripristino del servizio a seguito di GU5 depositato, in merito al quale il medesimo istante risulta avere diritto al relativo indennizzo, da liquidarsi ex art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (58 gg.), Fastweb dovrà corrispondere all'istante un importo complessivo pari ad euro 1.392,00 (euro 6 pro die x 58 gg di disservizio x 2 (servizi voce e dati) x 2 (utenza affari)) ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.”.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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 delle fatture emesse successivamente al 27/06/2022, data di deposito del GU14/53XXX0/2022, fino a fine del ciclo di fatturazione, e al ritiro a propria cura e spese, rispetto a tale arco temporale, di eventuali pratiche di recupero del credito.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, 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 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 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.

Bologna, 24/10/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca