AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 39/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/554859/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 19/06/2023;

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. 358/22/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. 358/22/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 legislativa 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 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 028XXX0 del 03/10/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/06/2023;

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 03/10/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/07/2022), quanto segue.

In data 17/09/2020 il suo numero 335XXXX584, che aveva con l'operatore Fastweb, è passato all'operatore TIM ed è diventato un numero Aziendale.

L'Azienda per cui lavora si è fatta carico del numero.

Ha continuato a ricevere il canone Fastweb su questo numero e ha fatto diversi reclami, prima telefonici, poi sul portale dedicato ai clienti, tramite PEC ed anche in presenza in un loro ufficio.

Nei reclami telefonici con operatore hanno sempre riconosciuto le sue ragioni, dicendogli che non potevano fare nulla ma che avrebbero segnalato il problema; stessa cosa quando si è recato in presenza nel loro ufficio.

Sono 25 mesi che continua a pagare 8,95 euro al mese a Fastweb per un numero TIM.

Chiede quindi che gli venga riconosciuto un rimborso di 1,5 euro al giorno, come indicato nella carta dei servizi in caso di mancato passaggio all'operatore.

Questa sua richiesta, affinché gli sia riconosciuto tutto il tempo perso (oltre due anni) ed i soldi spesi, seppur ancora oggi continui a ricevere il canone.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) a fronte del disagio, del tempo perso e della più assoluta indifferenza dell'operatore, corresponsione di un indennizzo di 1,50 euro al giorno;

b) rimborso di tutte le somme pagate ingiustamente; ad oggi ha pagato 25 canoni non dovuti a Fastweb, quindi 8,95 x 25 = 223,75 euro, che continuano a crescere ogni mese di € 8,95;

c) penale, considerando 743 giorni (dal 18/09/2020 al 30/09/2022) meno i 45 gg a disposizione dell'operatore per rispondere (quindi 698 giorni), pari ad € 1.047,00 (la somma di € 1,5/giorno è indicata come penale nel disservizio per mancato passaggio ad altro operatore dalla carta dei servizi Fastweb).

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.270,75 e segnala i seguenti disservizi:

1. Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori;

2. Mancata lavorazione disdetta.

L'istante ha depositato successiva memoria di replica (alla memoria dell'operatore) in data 15/12/2022, da considerarsi, tuttavia, tardiva ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla del. n. 358/22/CONS ("Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

Di essa non potrà, pertanto, tenersi conto in questa sede.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 17/11/2022, in merito alla vicenda in esame, evidenzia 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.

Evidenzia che l'istante lamenta ricezione di fatture contenenti la numerazione mobile 335XXXX584, ad € 8,95 mese, numerazione migrata dal mese di settembre 2020 verso TIM.

In via preliminare, contesta la richiesta presente in UG e GU14 di indennizzo per mancata portabilità della numerazione, la numerazione essendo effettivamente passata con MNP in TIM nel mese di settembre 2020, per cui tale voce non potrà in alcun modo esser presa in considerazione.

Nel merito, rileva come parte istante lamenti quindi la ricezione di fatture successiva alla MNP.

Rileva altresì come parte istante, in sede di conciliazione, rifiutava proposta che comportava il pagamento da parte di Fastweb di una somma (euro 200) pari, più o meno, alle fatture all'epoca corrisposte e non dovute; in aggiunta Fastweb proponeva di stornare integralmente, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, il canone relativo alla numerazione oggetto di istanza.

Ciò era ed è possibile perché il pagamento delle fatture avviene a mezzo bollettino postale.

In pratica dalla fattura l'istante avrebbe dovuto sottrarre l'importo di € 8,95 e procedere al pagamento della restante somma.

Fastweb ripropone il rimborso di quanto pagato dal cliente (euro 8,95* [ad oggi] 26 mensilità), con storno integrale del canone relativo alla numerazione 335XXXX584 sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) è parzialmente 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 può, in effetti, essere accolta qualora interpretata quale richiesta d'indennizzo per mancato riscontro a reclamo e, in particolare,

a quello recante data 25/12/2020, a mezzo del quale l'istante lamentava, senza, appunto, ottenere riscontro alcuno da parte di Fastweb (stando alla documentazione prodotta), erroneo addebito relativo alla numerazione 335XXXX584, migrata in TIM (i successivi reclami, anch'essi depositati in atti, si limitano a reiterare quanto già riportato nel precedente, vertendo, dunque, sul medesimo disservizio).

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 09/02/2021 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 14/07/2022 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione, prima occasione di interlocuzione tra le parti).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 521), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, commi 1 e 2, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.").

Non risultano altre fattispecie di indennizzo applicabili al caso in esame.

La richiesta sub b) è accoglibile.

Fastweb, in memoria, riconosce espressamente come l'istante abbia continuato a ricevere fatture riportanti, tra l'altro, l'importo pari ad euro 8,95 al mese riferito alla numerazione mobile 335XXXX584, anche successivamente alla migrazione della stessa, avvenuta a settembre 2020, verso TIM.

Rileva inoltre come, proprio in ragione di ciò, in sede di conciliazione, offriva di corrispondere una somma (euro 200) pari, più o meno, alle fatture all'epoca corrisposte e non dovute, nonchè di stornare integralmente, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, il canone relativo alla numerazione oggetto di istanza, proposta che l'istante, tuttavia, rifiutava.

Ripropone, quindi, in questa sede, il rimborso di quanto pagato dal cliente (euro 8,95* [ad oggi] 26 mensilità), con storno integrale del canone relativo alla numerazione 335XXXX584 sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Alla luce di quanto riportato, l'errore di fatturazione, da settembre 2020 (data di avvenuta migrazione della linea), lamentato dall'istante, risulta, dunque, confermato, pertanto, Fastweb è tenuta a rimborsare all'istante quanto dal medesimo sin qui ingiustamente corrisposto (euro 8,95, importo relativo alla numerazione 335XXXX584 x

numero di mesi di ingiusta corresponsione dello stesso), nonché a stornare integralmente dalle fatture emesse/in emissione il suddetto canone, sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

La richiesta sub c) non è accoglibile.

E' il medesimo istante ad evidenziare nel Formulario che la numerazione mobile 335XXXX584, oggetto della presente vertenza, migrava regolarmente in TIM in data 17/09/2020 (come poi ribadito da Fastweb in memoria, ovvero che tale numerazione effettivamente passava con MNP in TIM nel mese di settembre 2020), circostanza in ragione della quale l'indennizzo di cui all'art. 7 ("Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori") del succitato allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale "1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6. 2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.") non risulta, dunque, applicabile alla fattispecie in esame.

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 a rimborsare all'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, quanto dal medesimo sin qui ingiustamente corrisposto (a partire da settembre 2020, data di avvenuta migrazione) in relazione all'utenza mobile 335XXXX584, nonché a stornare integralmente dalle fatture emesse/in emissione il suddetto canone, pari ad euro 8,95, sino a chiusura del ciclo di fatturazione.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, calcolato nella misura di complessivi euro 300,00 (trecento/00), maggiorando anche tale importo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, 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. 358/22/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, 19/06/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi