



DELIBERA N. *13/2024*

██████████ / FASTWEB SPA
(GU14/629417/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/04/2024;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ del 06/09/2023 acquisita con protocollo n. 0224248 del 06/09/2023;

Relatore del Comitato: Avv. Persico Carolina;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente “██████████”, codice fiscale ██████████, residente in ██████████ alla Via ██████████, ha presentato in data 06/09/2023 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb



S.p.A. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente con riferimento al numero utenza fissa [REDACTED] lamentava la errata contabilizzazione della fatturazione relativamente all'offerta originariamente applicata. Quest'ultima, infatti, prevede un prezzo mensile in di euro 24,95 euro, vista la presenza dei diversi cellulari già accoppiati all'offerta. L'offerta comprende telefonate illimitate verso fissi e mobile, come previsto anche da comunicazione Fastweb del mese di febbraio 2023. In considerazione di ciò, l'utente richiede il ricalcolo delle quote eccedenti addebitate nelle fatture emesse da Fastweb dalla prima fattura con scadenza 25 marzo 2023 a tutt'oggi, erogando i relativi rimborsi. Indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto dal mese di febbraio 2023 a tutt'oggi; Indennizzo per il malfunzionamento totale della linea fax [REDACTED] Indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea dati [REDACTED] Storno di ogni eventuale insoluto e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito. Indennizzo per mancata risposta ai reclami inviati a mezzo pec del 04/04/2023 - 05/05/2023 - 08/05/2023 - 9/06/2023. Sostituzione del modem difettoso con il NeXXt previsto dall'offerta attuale.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. Nonostante il piano tariffario del Sig. [REDACTED] comprendesse "chiamate nazionali illimitate e gratuite", a causa di un baco di sistema a partire dalla fattura n. [REDACTED] emessa in data 1° aprile si innescava il passaggio dal piano tariffario "Fastweb Casa Light" al piano tariffario "Fastweb Casa", che prevedeva, nello specifico, internet illimitato e chiamate a pagamento a 15 cent/min, come da estratto della suddetta fattura. L'operatore riscontrata la suddetta anomalia di fatturazione sull'utenza di parte istante, provvedeva correttamente ad aprire un primo incident in data 15 aprile 2023, al fine di provvedere alla pronta risoluzione della stessa; tuttavia tale incident non si rivelava risolutivo tanto che successivamente, ovvero in data 4 agosto 2023, veniva aperto un secondo incident, che portava questa volta alla bonifica definitiva del problema di fatturazione che aveva impattato l'utenza di parte istante relativamente alle chiamate nazionali, laddove difatti da un'analisi della fattura n. [REDACTED] emessa in data 1 settembre 2023, che riporta i consumi di agosto 2023, è chiaramente visibile che dal 29 agosto 2023 gli addebiti delle chiamate sono pari a zero. A tal proposito l'operatore rileva che il Sig. [REDACTED] come da egli stesso dichiarato, ha bloccato "i pagamenti a partire dal mese di giugno 2023 (fattura [REDACTED] di importo pari a 139,08 euro, in scadenza il 25 giugno)", ne consegue che l'unica fattura contenente l'addebito delle chiamate a consumo pagata dall'istante risulta essere la fattura n. [REDACTED] emessa in data 1 aprile 2023, contenente l'addebito delle chiamate a consumo pari ad € 70,58 se è vero, come è vero, che invece la fattura n. [REDACTED] emessa in data 1 maggio 2023 non contiene alcun addebito delle chiamate a consumo. L'istante, quindi, ha continuato ad utilizzare i servizi regolarmente i servizi Fastweb sospendendo però i relativi pagamenti a partire dal mese di giugno 2023, generando una morosità pari ad € 366,43. Ad onore del vero, appare necessario precisare che considerando che la fattura emessa in data 1 giugno 2023 di € 139,08, contiene l'errato addebito di € 114,13 per le chiamate a



consumo, l'istante relativamente a tale fattura risulta moroso per il mancato pagamento del dovuto importo pari ad € 24,95. Stesso discorso per la fattura emessa in data 1 luglio 2023 di € 108,60 la quale contiene l'errato addebito di € 67,75 per le chiamate a consumo, di talché l'istante relativamente a tale fattura risulta moroso per il mancato pagamento del dovuto importo pari ad € 40,85; parimenti per la fattura emessa in data 1 agosto 2023 di € 83,16, la quale contiene l'errato addebito di € 50,70 per le chiamate a consumo (doc. 7), di talché l'istante relativamente a tale fattura risulta moroso per il mancato pagamento del dovuto importo pari ad € 32,46, ed infine per la fattura emessa in data 1 settembre 2023 di € 35,59 la quale contiene l'errato addebito di € 10,64 per le chiamate a consumo, di talché l'istante relativamente a tale fattura risulta moroso per il mancato pagamento del dovuto importo pari ad € 24,95. In virtù di tale dettagliato ricalcolo, emerge chiaramente che il Sig. [REDACTED] risulta moroso nei confronti di Fastweb per una somma complessiva pari ad € 123,21. Da tale importo, però, occorre detrarre l'importo di € 70,58 relativo all'addebito delle chiamate a consumo presente all'interno della fattura n. [REDACTED] emessa in data 1° aprile 2023 (doc. 2) pagata da controparte, di talché l'insoluto in capo all'istante al netto del rimborso dovuto risulta essere ad oggi pari ad € 52,63.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento, nel caso di specie, l'utente avanzava le richieste analiticamente indicate di seguito: In merito all'attivazione del profilo tariffario non richiesto su linea [REDACTED] e applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite per la linea [REDACTED] si riscontra quanto lamentato dal cliente e rilevato anche dall'operatore stesso. Difatti, tali disservizi originano da un baco di sistema rilevato da Fastweb che determinava il passaggio dal piano tariffario Fastweb Casa Light al piano tariffario Fastweb Casa, generando le differenze correttamente lamentate dall'istante. In considerazione di ciò, però, l'istante sospendeva integralmente i pagamenti facendo maturare l'insoluto attualmente pendente nei confronti dell'operatore pari ad euro 366,43 (come da estratto del quadro contabile depositato nel fascicolo). Tuttavia, volendo considerare gli errati importi addebitati in fattura (€ 114,13 per fattura emessa in giugno/2023; €. 67,75 per fattura emessa in luglio/2023; €. 50,70 per la fattura emessa in agosto/2023; €.10,64 per la fattura emessa in settembre/2023) e l'importo regolarmente pagato dal cliente (ma non dovuto) per euro 70,58 per la fattura n. [REDACTED] emessa in data 1° aprile 2023, l'insoluto attualmente pendente in carico all'istante è pari ad euro 52,63. In conclusione, per l'errata fatturazione per attivazione di un profilo tariffario non richiesto ai sensi dell'art. 9, comma 2, All. A della Delibera 347/18/CONS che comprende il periodo tra il 1/4/2023 e 29/8/2023 (giorno in cui veniva risolta l'anomalia) è pari ad € 377,50 (€ 2,50 x 151 giorni). In merito alla mancata/tardiva risposta ai reclami, si rileva la mancata risposta dell'operatore al reclamo realizzato in data 4/5/2023. Pertanto, in considerazione di quanto previsto dall'Agcom secondo cui: "l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi



della Carta dei servizi" (Delibera 79/19/CIR)" ai fini dell'indennizzo dovuto, si considera esclusivamente solo il primo reclamo e non tutti i successivi ad esso legati, come risulta chiaramente dall'art. 12, comma 2, Allegato A della Del. 347/2018/CONS ". Ne discende, quindi, che l'indennizzo di cui al comma 1 del medesimo articolo 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. Dal momento che l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dall'istante avveniva in data 17 luglio 2023 e considerando che i 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami sarebbero scaduti in data 19 maggio 2023, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo riguarda la finestra temporale compresa tra i giorni 20 maggio 2023 e 17 luglio 2023. Il relativo indennizzo, quindi, è pari ad € 147,50 (€ 2,50 x 59 giorni). Infine, relativamente al malfunzionamento del fax e al malfunzionamento della connettività, si evidenzia che in tal punto l'istanza risulta generica per assenza di elementi probatori che possano consentirne la valutazione e, comunque, manca l'eventuale segnalazione all'operatore, che non poteva venire a conoscenza degli eventuali disservizi lamentati. L'istante, infatti, si limita genericamente a contestare il mancato funzionamento del fax e il malfunzionamento della linea internet, omettendo, però, di indicare il periodo esatto in cui tali disservizi si sarebbero verificati e senza fornire nel fascicolo alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze (codice relativo alle segnalazioni al servizio clienti Fastweb). In tal senso, appare significativa la Delibera n. 92/15/CIR da parte dell'AGCOM laddove ha statuito che "il gestore, in assenza di una contestazione dell'utente, non può conoscere la sussistenza di un disservizio e conseguentemente non può neanche risolverlo". Ad abundantiam, tali doglianze non risultano supportate da test Nemesys, unico strumento in grado di attestare che la velocità di connettività sia inferiore alla soglia minima di banda che seppure venisse accertata, comporterebbe esclusivamente la possibilità di recedere senza costi aggiuntivi, ma non potrebbe riconoscere alcun indennizzo. Tali elementi determinano, quindi, il rigetto di tali doglianze;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'operatore FASTWEB S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere per la motivazione di cui in premessa l'importo totale di € 525,00 (cinquecentoventicinque,00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per la motivazione di cui in premessa.

2. 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.



3. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

F.90

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

