



DELIBERA N 29 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / FastwebXXX (GU14/216/2018).

Il 26 agosto 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 5915 del 25 giugno 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Fastweb ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 8017 del 10 ottobre 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 22 novembre 2018, rinviata al 23 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 23 novembre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la fatturazione di una tariffa diversa da quella concordata. In particolare nell'istanza introduttiva, nella memoria difensiva e all'udienza di discussione ha precisato quanto segue:

- 1) Nel mese di settembre 2015 l'utente ha sottoscritto due contratti per i due negozi di Tolentino e precisamente:
 - a) linea 0733 – 97XXXX, Codice Cliente 713XXXX, situato in Viale XXX che prevedeva un costo di euro 31,00 (trentuno/00) al mese, comprendente chiamate verso tutti e internet;
 - b) linea 0733 – 96XXXX, Codice Cliente 714XXXX, situato in Via XXX, che prevedeva un costo di euro 18,00 (diciotto/00) al mese, comprendente chiamate verso tutti e internet;In entrambi i contratti erano escluse le sole chiamate internazionali ed i numeri speciali.
- 2) Il 30 novembre 2015, la ditta cambia la sua ragione sociale da "XXX" a "XXX", inviando all'operatore Fastweb la documentazione necessaria, sia al fine dell'aggiornamento della variazione societaria, sia per reclamare le fatture per addebiti errati;
- 3) La ditta istante inoltre, il 12 settembre 2017 ha richiesto l'agevolazione rivolta agli utenti colpiti dagli eventi sismici del 2016 come da Delibera n. 235/17/CONS, ricevendo rassicurazioni telefoniche dal servizio cliente, confermando che l'agevolazione sarebbe stata applicata nelle fatture;
- 4) L'istante precisa, inoltre, di non aver potuto controllare le fatture, in quanto la fatturazione era stata sospesa dall'operatore per via degli eventi sismici che hanno colpito il territorio di Tolentino, Comune facente del cratere.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- a) sistemazione tariffaria come da contratto sottoscritto e prodotto agli atti;
- b) ricalcolo delle fatture e conseguente rimborso delle chiamate addebitate già comprese nell'offerta a cui l'istante ha aderito;
- c) storno dell'insoluto maturato.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb XXX, con memoria depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto delle domande avanzate da controparte, con compensazione delle spese di procedura, poiché infondate in fatto e in diritto. In particolare, Fastweb ha dedotto quanto segue:

1. la ricostruzione dei fatti operata da parte avversa nel formulario GU14 non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale;
2. infatti, controparte ha sottoscritto due proposte di abbonamento differenti, ovvero:
 - in data 18 settembre 2015, l'istante ha aderito alla proposta denominata "Business Class", per la portabilità dell'utenza n. 0733 – 97XXXX, per la sede di Viale XXX con account n. 713XXXX;
 - l'istante ha, inoltre, aderito a successivo contratto per la portabilità della numerazione 0733 – 96XXXX, per la sede di Via XXX, con account 714XXXX;
3. entrambi i contratti prevedevano il canone di abbonamento di euro 28,00 (ventotto/00) al mese per i primi 12 mesi e successivamente di euro 45,00 (quarantacinque/00), a partire dal tredicesimo mese e per sempre;
4. nei due contratti sopra citati, le chiamate effettuate verso numerazioni speciali, verso numeri fissi e cellulari internazionali dovevano essere addebitate a consumo, pertanto, tutti gli addebiti risultano regolari;

5. l'utente ha aderito, inoltre, alla promozione denominata "Partita IvaX2" avente ad oggetto la stipula dei due contratti con uno sconto di euro 10,00 da applicare sul canone di abbonamento di uno dei, due per i primi 24 mesi, che Fastweb ha applicato al contratto con codice cliente 714XXXX relativo alla linea 0733 – 96XXXX, come si evince dalle fatture emesse;
6. la documentazione depositata agli atti dall'istante circa le proposte di abbonamento cui l'utente avrebbe aderito non hanno alcun valore probatorio essendo mere proposte non sottoscritte;
7. la richiesta di variazione della ragione sociale è stata correttamente attivata senza alcun ritardo;
8. non risulta da parte istante alcun reclamo formale circa la contestazione delle fatture emesse;
9. in seguito all'attivazione delle citate proposte contrattuali la società istante ha maturato i seguenti insoluti:
 - a) nel contratto con Codice Cliente 713XXXX, relativo alla numerazione fissa 0733 – 97XXXX, l'insoluto risulta pari a euro 649,04 (seicentoquarantanove/04), per le fatture emesse dalla data del 14 aprile 2017 al 5 novembre 2017;
 - b) nel contratto con Codice Cliente 71XXXX, relativo alla numerazione fissa 0733 – 96XXXX, l'insoluto risulta pari a euro 816,35 (ottocentosedici/35), per le fatture emesse a partire dal settembre 2017;
10. ne consegue che la società istante non ha adempiuto alle proprie obbligazioni e nessuna responsabilità può essere attribuita all'operatore.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Dalla ricostruzione dei fatti operata mediante i contratti depositati agli atti si ricava che la società istante ha aderito in data 18 settembre 2015 a due proposte di abbonamento denominate "Business Class" con opzione "Partita Iva X2", quale promozione dedicata alle micro - imprese. In particolare, l'utenza n. 0733 – 97XXXX è stata attivata per la sede di Viale XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 713XXXX, mentre l'utenza n. 0733 – 96XXXX è stata attivata per la sede di Via XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 714XXXX.

Sempre dai contratti depositati in atti si evince, che entrambi i contratti prevedevano un canone di abbonamento mensile di euro 31,00 (trentuno/00) per i primi 12 mesi e successivamente di euro 45,00 (quarantacinque/00) a partire dal 13° mese e per sempre.

Si evince, altresì, che l'opzione denominata "Partita Iva X2" prevedeva uno sconto di euro 10,00 (dieci/00), da applicare sul canone di abbonamento di uno dei due contratti per i primi 24 mesi e che tale sconto è stato attivato al contratto con codice Cliente n. 714XXXX.

Pertanto, l'operatore Fastweb, a decorrere dal 18 ottobre 2015 avrebbe dovuto fatturare per il contratto con Codice Cliente n. 713XXXX, euro 31,00 (trentuno/00) al mese oltre IVA, comprendente di chiamate illimitate ed internet, con esclusione delle sole chiamate internazionali e numeri speciali, per 12 mesi. Dal 13 mese avrebbe dovuto fatturare l'importo di euro 45,00 (quarantacinque/00) oltre IVA, sempre comprendente di chiamate illimitate ed internet, con esclusione delle sole chiamate internazionali e numeri speciali.

Mentre per il contratto con Codice Cliente n. 714XXXX, vista l'opzione "Partita Iva X2", Fastweb avrebbe dovuto fatturare euro 21,00 (ventuno/00) oltre IVA, comprendente di chiamate illimitate ed internet, con esclusione delle sole chiamate internazionali e numeri speciali, per 12 mesi. Dal 13 mese avrebbe dovuto fatturare l'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) oltre IVA, sempre comprendente di chiamate illimitate ed internet, con esclusione delle sole chiamate internazionali e numeri speciali, fino al 24° mese di attivazione.

Sempre dalla ricostruzione dei fatti riportata da entrambe le parti in causa la suddetta regolamentazione contrattuale doveva tenere conto della regolamentazione di emergenza dettata dallo Stato per le popolazioni colpite dai terremoti del 2016, che l'Autorità ha fatto propria con la delibera n. 66/17/CONS, con la quale ha introdotto diverse norme in materia di sospensione delle fatture dei servizi di telefonia fissa e mobile, nonché con la delibera n. 235/17/CONS, che ha riconosciuto il diritto alle agevolazioni, anche tariffarie, per tutti gli utenti le cui attività sono state fortemente pregiudicate dagli eventi sismici.

Nello specifico, in applicazione di tale normativa speciale, l'Agcom ha introdotto diverse norme in favore degli utenti residenti nei Comuni colpiti dagli eventi sismici del 2016, che per le linee fisse possono essere riassunte come di seguito specificate:

- a) la sospensione automatica ed obbligatoria dei pagamenti delle fatture dei contratti fino alla data del 23 febbraio 2017, per gli utenti danneggiati dal sisma del 24 agosto 2016 e fino alla data del 25 aprile 2017, per gli utenti danneggiati dai sismi del 26 e del 30 ottobre 2016; tale sospensione è stata prorogata di ulteriori 6 mesi e dunque, rispettivamente, fino alla data del 23 agosto 2017, e fino alla data del 25 ottobre 2017;
- b) la rateizzazione dei pagamenti sospesi per i mesi di effettiva utilizzazione del servizio e lo storno delle fatture sospese per i mesi di mancato utilizzo;
- b) il recesso gratuito dal contratto;
- c) il trasloco gratuito della linea;
- d) lo sconto del 50% sui servizi di rete fissa o mobile a prescindere dall'agibilità della sede.

Sempre dalla documentazione in atti, si evince che il 12 settembre 2017 la società istante ha inoltrato la richiesta di agevolazione per le utenze fisse oggetto del presente procedimento in quanto le sedi della società erano entrambe collocate in zona colpita dagli eventi sismici del 2016 (Tolentino). Così come risulta la sospensione della fatturazione per tutto il periodo indicato dalla normativa statale nonché, risulta, per stessa ammissione del gestore telefonico e dalle fatture depositate agli atti, che le stesse contengono l'addebito delle chiamate verso numeri speciali, verso numeri fissi e cellulari internazionali. Risulta, infine, dalle fatture prodotte dal gestore e da parte ricorrente che la tariffa applicata nel primo anno di promozione dell'offerta non corrisponde a quella convenuta, e che le fatture insolite relative ai due Codici Clienti non hanno tenuto conto dello sconto del 50% sui servizi di rete fissa come richiesto dall'istante in virtù della delibera n. 235/17CONS.

Alla luce della suddetta ricostruzione appare evidente che gli addebiti effettuati da Fastweb sono illegittimi e in parte non dovuti poiché fatturati in violazione alle regole tariffarie dei contratti sottoscritti e della normativa speciale per il terremoto.

Si ritiene, pertanto, di accogliere le richieste sub a), sub b) e sub c) formulate dall'istante circa il ricalcolo delle fatture secondo la disciplina contrattuale sottoscritta con eventuale restituzione di somme non dovute nonché con lo storno degli eventuali insoluti maturati. Ne consegue che il gestore Fastweb, per l'utenza n. 0733 – 97XXXX, attivata per la sede di Viale XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 713XXXX, dovrà ricalcolare le fatture emesse dalla data di sottoscrizione dei contratti (18 settembre 2015) prevedevano un canone di abbonamento mensile di euro 31,00 (trentuno/00) oltre IVA per i primi 12 mesi e, successivamente, di euro 45,00 (quarantacinque/00) a partire dal 13° mese e per sempre. Sempre per lo stesso Codice Cliente n. 713XXXX dovrà provvedere allo storno delle eventuali fatture emesse per i mesi di mancato utilizzo del servizio a causa degli eventi sismici e per le fatture emesse nel periodo del 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, contenenti traffico, applicare lo sconto del 50% sui servizi di rete fissa come da agevolazioni richieste e previste dalla delibera n. 235/17/CONS.

Invece, per l'utenza n. 0733 -96XXXX, attivata per la sede di Via XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 714XXXX, vista l'opzione "*Partita Iva X2*", Fastweb dovrà ricalcolare le fatture emesse dalla data di sottoscrizione del contratto (18 settembre 2015) prevedendo un canone di abbonamento mensile di euro 21,00 (ventuno) oltre IVA, comprendente di chiamate illimitate ed internet, con esclusione delle sole chiamate internazionali e numeri speciali, per i primi 12 mesi e successivamente, a partire dal 13° mese fino al 24° mese di attivazione, un canone di euro 35,00 (trentacinque/00) oltre IVA.

Sempre per lo stesso Codice Cliente n. 714XXXX Fastweb dovrà provvedere allo storno delle eventuali fatture emesse per i mesi di mancato utilizzo del servizio a causa degli eventi sismici e per le fatture emesse nel periodo del 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, contenenti traffico, applicare lo sconto del 50% sui servizi di rete fissa come da agevolazioni richieste e previste dalla delibera n. 235/17/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Fastweb XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 5915 del 25 giugno 2018, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - per l'utenza n. 0733 – 97XXXX, attivata per la sede di Viale XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 713XXXX, ricalcolare le fatture emesse dalla data di sottoscrizione del contratto (18 settembre 2015) applicando un canone di abbonamento mensile di euro 31,00 (trentuno/00) oltre IVA per i primi 12 mesi e, successivamente, un canone di euro 45,00 (quarantacinque/00), a partire dal 13° mese e per sempre, provvedendo anche allo storno delle eventuali fatture emesse per i mesi di mancato utilizzo del servizio a causa degli eventi sismici;
 - sempre per l'utenza n. 0733 – 97XXXX, attivata per la sede di XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 713XXXX, per le fatture emesse nel periodo del 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, ricalcolare le fatture emesse applicando lo sconto del 50% sui servizi di rete fissa come da agevolazioni richieste e previste dalla delibera n. 235/17/CONS, con eventuale rimborso e/o liquidazione di somme non dovute;
 - per l'utenza n. 0733 -96XXXX, attivata per la sede di Via XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 714XXXX, vista l'opzione "*Partita Iva X2*", Fastweb dovrà ricalcolare le fatture emesse dalla data di sottoscrizione del contratto (18 settembre 2015) applicando un canone di abbonamento mensile di euro 21,00 (ventuno) oltre IVA, per i primi 12 mesi e successivamente, a decorrere dal 13° mese fino al 24° mese di attivazione, un canone di euro 35,00 (trentacinque/00) oltre IVA provvedendo anche allo storno delle eventuali fatture emesse per i mesi di mancato utilizzo del servizio a causa degli eventi sismici;
 - sempre per l'utenza n. 0733 – 96XXXX, attivata per la sede di Via XXX (Tolentino), con Codice Cliente n. 714XXXX, per le fatture emesse nel periodo del 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, contenenti traffico, applicare lo sconto del 50% sui servizi di rete fissa come da agevolazioni richieste e previste dalla delibera n. 235/17/CONS.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)