



DETERMINA Fascicolo n. GU14/535702/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/06/2022 acquisita con protocollo n. 0205295 del 30/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'addebito di costi non dovuti relativi ai canoni per un'utenza non più attiva. In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue. a) che l'operatore ha attivato presso il proprio domicilio due contratti con due numeri differenti e precisamente il numero 0734 – 62XXXX e il numero 0734 – 44XXXX; b) l'attivazione di due numerazioni ha conseguentemente portato a pagamenti di numero due bollette mensili di euro 38,02 (trentotto/02) per tre anni per la numerazione 0734-6XXXX e di circa euro 47,00 (quarantasette/00) per la numerazione 0734-44XXXX; c) di non aver mai ricevuto le bollette né mediante posta elettronica né mediante inoltro cartaceo; d) che il numero 0734 – 62XXXX non è stato più funzionante dopo l'attivazione del numero 0734 – 44XXXX; e) che il numero 0734-62XXXX intestato all'istante cessava di funzionare quanto il figlio con lui residente, XXX, ha attivato la nuova numerazione 0734-44XXXX e che, pertanto come assicurato dall'agente Fastweb non sarebbe servita alcuna disdetta dell'originario contratto e numerazione, f) che chiamando il numero 0734-62XXXX non si riceveva mai risposta addirittura la linea era assente e quindi inutilizzabile; g) che l'operatore può verificare mediante i propri tabulati l'assenza di traffico sul numero 0734-62XXXX; h) che i tabulati depositati dall'operatore relativi alla numerazione 0734 – 62XXXX, contratto numero 785XXXX, riguardante gli anni dal 2018 al 2020, attestano il mancato utilizzo della linea telefonica da gennaio 2018; i) che nella stessa abitazione risiede il proprio figlio XXX che è subentrato al contratto numero 887XXXX con l'attivazione della nuova linea 0734 – 44XXXX, residente nello stesso appartamento; j) che le due numerazioni telefoniche non sono compatibili nella stessa abitazione con l'uso dello stesso apparato telefonico; k) che il pagamento di entrambe le linee è avvenuto regolarmente in questi anni, senza ricezione di fatture. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

1) rimborso pari ad euro 1.368,00 riferita ai tre anni di canone per una utenza fatturata ma non più attiva

Fastweb XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto sia in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito, inoltre, l'operatore ha dedotto quanto segue: a) da verifiche effettuate è stato accertato che il Sig. XXX ha sottoscritto un unico contratto al quale è sempre stato associato il suo unico recapito telefonico (0734 – 62XXXX); b) l'obbligazione contrattuale nata da tale contratto è stata sempre regolarmente adempiuta da parte dell'operatore; c) gli addebiti da parte della società, riferiti alle fatture collegate al contratto risultano legittimi.

Il presente procedimento verte sulla eccezione doppia fatturazione per due numerazioni (entrambe inizialmente attivate nella stessa abitazione e sullo stesso apparato telefonico): la numerazione 0734 – 62XXXX (quest'ultima cessata ed inattiva) e la numerazione 0734 – 44XXXX (attivata ed intestata al figlio convivente con l'istante, XXX). Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. L'istante lamenta un disservizio collegato al pagamento di doppia fatturazione in quanto al momento di attivazione della nuova numerazione 0734-44XXXX (contratto numero 887XXXX) intestata, come già detto, al figlio convivente con la parte istante, la linea relativa alla numerazione 0734-62XXXX (contratto n. 785XXXX) ha smesso di funzionare ma è stata ugualmente fatturata.

L'utente non ha mai inviato alcun recesso per quest'ultimo contratto (n. 785XXXX) né conseguentemente dato disdetta della linea (n. 0734-62XXXX), basandosi, in assoluta buona fede, su quanto asserito dall'agente Fastweb, con cui il figlio aveva avuto contatti per le vie brevi, e confermato dal servizio clienti dello stesso gestore: azioni non necessarie trattandosi di subentro di nuovo contratto e nuova linea nella stessa residenza e nello stesso apparato telefonico.

L'istante, peraltro, non ha inviato neppure alcun reclamo all'operatore per il disservizio lamentato non avendo più ricevuto le fatture inerenti la numerazione 0734 – 62XXXX dalla data dell'attivazione della nuova numerazione 0734-44XXXX e risultando la linea a lui precedentemente intestata non più funzionante sia in entrata che in uscita, sempre dalla data di attivazione della nuova numerazione nella stessa residenza a nome del figlio XXX, come già chiarito. Solo tardivamente, controllando gli addebiti in conto corrente, ha appreso di aver continuato a pagare per la numerazione 0734-62XXXX il canone di abbonamento relativo al contratto numero 785XXXX e, quindi, soltanto al momento della scoperta ha inviato apposito reclamo con Raccomandata A/R il 28 ottobre 2021 (Codice 2004385XXXX-O) , segnalando il disservizio subito a decorrere dall'attivazione della nuova linea 0734 – 44XXXX , chiedendo, quindi, la restituzione dei canoni pagati per il medesimo servizio non più usufruito dalla medesima data nonché la disattivazione del contratto ancora in essere ed oggetto di questa definizione. La su riportata ricostruzione fattuale della vicenda de qua trova conferma nella documentazione in atti ed in particolare nelle fatture depositate dall'operatore Fastweb, per la numerazione 0734 – 62XXXX. Infatti, in merito alle fatture emesse per la numerazione 0734 – 62XXXX dal 29 settembre 2016 (fattura numero 776XXXX del 30 settembre 2016) al 31 dicembre 2021 (fattura numero M03301XXXX del 1 dicembre 2021) si evidenzia che dalla fattura numero 776XXXX del 30 settembre 2016 alla fattura numero 50XXXX dell'11 gennaio 2018 è presente il dettaglio del traffico e quindi i consumi effettuati dall'utente, mentre dalla fattura numero 194XXXX dell'8 marzo 2018 alla fattura numero M03301XXXX del 1 dicembre 2021 il dettaglio del traffico non è presente. . Ciò fa presumere l'inesistenza di consumi da parte dell'istante e fa, altresì, dedurre che da quella data la numerazione 0734-62XXXX ha cessato di funzionare.

Più specificatamente l'ultima fattura contenente il dettaglio del traffico (fattura numero 50XXXX dell'11 gennaio 2018) si riferisce ai consumi effettuati nel periodo 16/11/2017 – 10/01/2018 mentre la successiva (fattura numero 194XXXX dell'8 marzo 2018) non contiene il dettaglio del traffico e quindi non contiene i consumi effettuati nel periodo dall'11/01/2018 al 07/03/2018; ora la mancata presenza del dettaglio del traffico e, quindi, dei consumi effettuati nella linea numero 0734 – 62XXXX, a decorrere dall'11/01/2018 corrisponde al periodo di addebito delle fatture nel conto corrente del figlio XXX e corrisponde all'attivazione della nuova numerazione 0734 – 44XXXX. E' evidente, pertanto, che l'operatore ha continuato ad emettere fatture per una numerazione non più funzionante ma in assenza di reclami e/o contestazioni da parte dell'istante il gestore non è stato posto nelle condizioni necessarie per la verifica e la rettifica dei conti telefonici. Dall'orientamento ormai consolidato di Agcom e dei Corecom il reclamo ha infatti la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi e storni. Per completezza, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto degli operatori, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per gli addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. Nel caso di specie, però, l'istante ha affermato di non aver più ricevuto fatture a decorrere dall'attivazione della nuova numerazione 0734 -44XXXX e tale affermazione non risulta essere stata contraddetta dall'operatore in sede di memoria costitutiva. Quindi, dalla data del reclamo (28 ottobre 2021) le fatture emesse dal gestore si considerano come non accettate e pertanto contestate. Ne consegue che, la richiesta di restituzione delle somme pagate per la numerazione non più funzionante (0734 – 62XXXX), possono essere accolte a decorrere dalla fattura numero M03154XXXX del 1 novembre 2021 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre agli interessi legali. Con conseguente ripulitura della posizione amministrativa - contabile dell'utente.

DETERMINA

- Fastweb XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2022, è tenuta a definizione della controversia tra XXX / Fastweb XXX • restituire le somme pagate per la numerazione non più funzionante (0734 – 62XXXX), a decorrere dalla fattura numero M03154XXXX del 1 novembre 2021 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre agli interessi legali. Con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile dell'utente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)