

DELIBERA N. 19

**XXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/492215/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 22/07/2022;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022*”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “*Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022*”;

VISTA l’istanza di XXXXXX del 19/01/2022 acquisita con protocollo n. 0018148 del 19/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, rappresentato dall’Avv. Luigi Di Corcia, lamenta: “Il cliente ha attiva con Fastweb la linea 0854213202 con cod. cliente 10444194. A settembre 2021 ha ricevuto A/R da Fastweb per una risoluzione contrattuale.

Ha subito richiesto informazioni inviando reclamo via pec in data 17/09/2021 e chiedendo immediato blocco della disattivazione. Avendo attivo un altro contratto Fastweb con cod. cliente LAXXXXXX e avendo chiesto addebito sul conto, non si era reso conto che potesse essere sfuggito qualche pagamento.

Il cliente non aveva infatti mai ricevuto alcuna comunicazione da parte di Fastweb. A seguito di numerose verifiche con il servizio clienti ha scoperto che i dati erano errati dal momento che la P.Iva sui sistemi di Fastweb aveva 2 numeri diversi da quella dell'azienda e anche la mail era errata.

E' stato di conseguenza aperto ticket n. 0074462306 in data 21/09/2021 con il servizio clienti 192193. In data 22/09/2021 ha inviato reclamo via pec con la richiesta di correzione anagrafica ed il 28/09/21 ha provveduto al saldo dell'unica fattura insoluta dell'importo di € 67,41.

Improvvisamente l'11/12/2021 ha smesso di funzionare ed ha scoperto che la linea 0854213202 è stata sospesa, pur non risultando alcuno scoperto. E' stata di conseguenza richiesta verifica per la riattivazione e il 13/12/2021 ha inviato via pec reclamo per la sospensione con richiesta di riattivazione immediata del numero 0854213202". In base a tali premesse, l'istante chiede: i. la riattivazione del numero 0854213202 ii. la refusione dell'indennizzo pari ad € 1.500,00 per la sospensione della linea iii. l'indennizzo pari ad € 3.000,00 in caso di perdita del numero.

In allegato all'istanza, parte istante deposita:

1. copia della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata dal gestore, datata 23/08/2021 e ricevuta con raccomandata A/R il 15/09/2021

2. copia dei reclami trasmessi al gestore via pec in data 17/09/2021, 22/09/2021 e 13/12/2021 e corrispondenti attestazioni di avvenuta consegna

3. copia pagamento importo insoluto € 67,41 eseguito mediante bonifico bancario il 28/09/2021

A seguito della richiesta di integrazione documentale rivolta dal Corecom, parte istante ha altresì depositato:

4. copia del documento di identità del legale rappresentante della XXXXXX srl
5. copia della visura camerale della ditta 6. copia del contratto sottoscritto in data 11/02/2019 per la portabilità del numero 0854213202 7. copia di una fattura Telecom del 13/05/2008 relativa alla numerazione fissa oggetto di controversia In replica alle memorie depositate dal gestore, parte istante precisa poi: “Sulla mancata risposta ai reclami: Il cliente non ha mai ricevuto alcuna comunicazione da Fastweb poiché venivano inviate sulla mail errata xxxxx.xxxxx@nuovaXXXXXX.com mentre la mail corretta del cliente, comunicata anche in fase di sottoscrizione contrattuale, è xxxxx.xxxxx@nuovaXXXXXX.com.

L'unica comunicazione ricevuta direttamente dal cliente è del 13/12/2021 in cui veniva comunicata la gestione di una segnalazione di ricontatto in seguito a richiesta di riattivazione della numerazione. Sulla risoluzione per morosità: Il cliente è riuscito ad avere informazioni sull'importo insoluto solo in data 27/09/2021 in seguito a richiesta scritta del 17/09/2021 e numerosi solleciti telefonici, ha provveduto al saldo in data 28/09/2021 comunicando nella stessa data il pagamento inviando contabile di pagamento alla mail sme.dunning@fastweb.it. In data 16/12/2021 il cliente ha inviato richiesta di rimborso per la fattura emessa e saldata sia sulla P.Iva errata 00006450068 con bonifico bancario che sulla P.iva corretta 00064500689 con addebito su conto corrente.

Il cliente aveva richiesto tramite pec in data 21/09/2021 il blocco di qualsiasi azione di sospensione in seguito alla richiesta di correzione anagrafica e dei recapiti che aveva impedito la ricezione delle fatturazioni e il saldo dell'unica fattura rimasta insoluta. Non avendo ricevuto alcuna comunicazione in risposta alla pec del 21/09/2021

a seguito dell'emissione della fattura n. M025699133 del 27/09/2021 da parte di Fastweb con la P.Iva corretta il cliente riteneva risolto il problema della sospensione per morosità. Sulla perdita della numerazione: a distanza di 2 mesi e mezzo dall'emissione della fatturazione corretta in data 11/12/2021 la linea è stata sospesa ed il cliente ha subito contattato il servizio clienti scoprendo che la posizione amministrativa risultava regolare, richiesto riattivazione tramite pec del 13/12/2021 e inserito istanza GU5 il 14/12/2021.

L'inserimento del procedimento GU5 è avvenuto a 4 giorni dalla sospensione della linea da parte di Fastweb". Allega, infine, copia della pec inviata al gestore il 28/09/2022 per informarlo dell'avvenuto pagamento della fattura insoluta M008401348 per € 67,41.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva nel merito: "... Sulla mancata risposta ai reclami. Nulla è dovuto a tale titolo in quanto la Fastweb ha dato puntuale riscontro ai reclami inoltrati dall'utente fornendo indicazioni e risposte precise e dettagliate alle domande sottoposte. (cfr. doc. 1 e 2) Sulla risoluzione per morosità. Come afferma lo stesso utente, la Fastweb ha attivato la procedura di risoluzione a fronte di una morosità comunicata con la raccomandata del 23.08.21.

La XXXXXX ha effettuato il pagamento il 30.09.21 (e dunque, verosimilmente, dopo la scadenza dei 15 giorni indicati nel preavviso di risoluzione) dandone, comunque, comunicazione solo il 16.12.2021 (cfr. doc. 3), quando ormai la procedura per la cessazione dei servizi era già stata attivata. La risoluzione è, dunque, avvenuta nello scrupoloso rispetto delle tempistiche e della normativa di settore e nessuna responsabilità può essere ascritta alla Fastweb per tale titolo. Sulla eventuale perdita della numerazione. Parte ricorrente ha attivato il procedimento d'urgenza con colpevole ritardo: in un momento in cui la Fastweb aveva già restituito la numerazione all'operatore di provenienza (donor: TIM) circostanza regolarmente comunicata

dall'operatore in seno al procedimento GU5 (cfr. doc. 4) e fatta esplicito oggetto del procedimento di archiviazione (cfr. doc. 5).

A quel punto la diligenza di controparte avrebbe dovuto indurre quest'ultima a rivolgersi tempestivamente al predetto donator per ottenere la riassegnazione della numerazione perduta, ripetesi, nell'ambito di una procedura di risoluzione gestita nel pieno rispetto dei diritti dell'utente. L'eventuale perdita della numerazione oggetto del presente procedimento, dunque, non è circostanza ascrivibile alla Fastweb. Per le ragioni su esposte si chiede l'integrale rigetto delle istanze presentate dalla XXXXXX S.r.l.". L'operatore deposita:

- 1) risposta al reclamo del 27.09.21
- 2) risposta al reclamo del 13.12.21
- 3) comunicazione avvenuto pagamento del 16.12.21
- 4) deduzioni GU5 Fastweb
- 5) provvedimento di archiviazione GU5

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Come descritto in premessa, la controversia si fonda sull'indebita cessazione per morosità della linea business n. 085/4213202. In particolare, in base alla ricostruzione dei fatti operata dalla parte istante, quest'ultima, titolare di un contratto telefonico con Fastweb per l'utenza affari 085/4213202, aveva chiesto che l'addebito relativo alla corrispondente fatturazione avvenisse tramite RID.

Nel settembre 2021 prende improvvisamente atto della presenza di un insoluto a proprio carico a seguito della ricezione di una lettera trasmessa da Fastweb con nota raccomandata datata 23/08/2021, avente ad oggetto: “Risoluzione contrattuale e disattivazione del servizio”.

Attraverso tale nota il gestore, premettendo il mancato riscontro ad asseriti precedenti solleciti, invitava, infatti, la società XXXXXX a provvedere al pagamento della/e fattura/e insoluta/e, non meglio precisate nel relativo ammontare e periodo di riferimento, entro il termine di 15 giorni dalla data di ricezione della nota stessa. In data 17/09/2021, non ottenendo risposte dal call center, l'istante invia una pec al gestore per chiedere quale sia l'esatto ammontare dell'insoluto rilevato in quanto non indicato nella nota predetta né reperibile tramite applicazione 'Myfastpage', oltre che per intimare il blocco immediato dell'iter avviato ai fini della disattivazione del servizio e della risoluzione contrattuale nelle more dell'acquisizione dei dati richiesti ai fini del pagamento da eseguire.

Seguiranno l'apertura del ticket n. 0074462306 in data 21/09/2021 e l'invio di nuova pec in data 22/09/2022 per ribadire l'assenza di ricezione di segnalazioni inerenti mancati pagamenti tanto tramite cassetto fiscale quanto via mail o telefono. In esito ai detti reclami, in data 27/09/2021 sarebbe finalmente emerso che la causa della mancata ricezione da parte della XXXXXX delle segnalazioni inviate dal gestore in merito al mancato pagamento della fattura insoluta di € 67,41 sarebbe derivata dall'avvenuto invio delle stesse ad un indirizzo e-mail diverso da quello indicato dall'utente nel contratto sottoscritto il 19/02/2019 (essendo state trasmesse a XXXXXX.XXXXXX@nuovaXXXXXX.com invece che XXXXXX.XXXXXX@nuovaXXXXXX.com), come pure in maniera difforme dal contratto sarebbe stata registrata la partita Iva dell'istante nel database di Fastweb. In data 28/09/21 l'istante provvede quindi al saldo della fattura insoluta predetta, comunicando nella stessa data il pagamento mediante invio della contabile di pagamento alla mail sme.dunning@fastweb.it, ma il giorno 11/12/2021 subisce

comunque la sospensione della linea di cui chiederà la riattivazione con pec del 13/12/2021 e con apposita istanza GU5/483499/2021 depositata il 14/12/2021.

Orbene, in ordine alla richiesta di cui al punto i. (riattivazione del numero 0854213202), la stessa non può trovare materiale accoglimento in quanto, in esito alla procedura d'urgenza avviata dall'istante, in data 22/12/2021 Fastweb ha dichiarato che l'utenza è stata restituita al donator (TIM). Tesi, peraltro, ribadita dal gestore anche in occasione del presente procedimento.

Rispetto alla richiesta ii. di indennizzo per la sospensione della linea che l'istante dichiara di aver subito a far data dall'11/12/2021 nonostante l'avvenuto saldo della fattura insoluta, Fastweb ritiene di aver correttamente dato luogo alla procedura di risoluzione a fronte della morosità comunicata con raccomandata del 23/08/2021. A riguardo il gestore dichiara: "La XXXXXX ha effettuato il pagamento il 30.09.21 (e dunque, verosimilmente, dopo la scadenza dei 15 giorni indicati nel preavviso di risoluzione) dandone, comunque, comunicazione solo il 16.12.2021 (cfr. doc. 3), quando ormai la procedura per la cessazione dei servizi era già stata attivata". Tuttavia, come già descritto in premessa, la nota del 23/08/2021 non indicava l'importo da pagare e, in ragione di ciò, il termine di 15 giorni ivi indicato ai fini del saldo non poteva essere utilmente sfruttato dall'istante che, infatti, ha dovuto più volte chiedere informazioni al gestore tramite call center e via pec. Sul punto Fastweb asserisce genericamente nelle proprie memorie di aver prontamente fornito riscontro alle domande sottoposte dall'utente ma ciò che allega sull'argomento consiste esclusivamente nell'immagine di una schermata riferita ad una mail inviata il 27/09/2021 alle ore 15.44 all'indirizzo sbagliato del destinatario (XXXXXX.XXXXXX@nuovaXXXXXX.com), contenente indicazioni in merito alle modalità per eseguire il pagamento da effettuare ma senza indicarne l'importo.

Preliminarmente si osserva come uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) sia quello che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in

modo regolare, continuo e senza interruzioni”. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all’adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all’operatore) e i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all’Allegato A della Delibera Agcom 203/18/CONS come modificato dalla Del. 390/21/CONS. Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che:

“1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.

2. Ai fini del comma 1:

a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento;

b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.”. A ciò si aggiunga per maggiore completezza che, ai sensi dell’art. 1, comma 291 della L. 160/2019 (come modificato dall’ art. 38-ter, comma 1, D.L. 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29 luglio 2021, n. 108): “I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l’obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento ovvero mediante posta elettronica certificata al domicilio digitale del

destinatario ai sensi dell' articolo 6 del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.”.

È evidente che l'intento del legislatore, soprattutto nella specifica congiuntura economica e sociale che stiamo vivendo, è stato proprio quello di salvaguardare gli utenti nella fruizione dei servizi suddetti e metterli in condizione di poter saldare i propri debiti concedendogli un preavviso di 40 gg. da trasmettere con raccomandata AR prima di procedere alla sospensione dei servizi. Tuttavia, nelle proprie repliche, parte istante precisa di aver ottenuto contezza di quanto in concreto dovuto nei confronti di Fastweb solo in data “... 27/09/2021 in seguito a richiesta scritta del 17/09/2021 e numerosi solleciti telefonici” e di aver conseguentemente saldato la somma insoluta di € 67,41 il giorno 28/09/2021, come attestato dalla copia del relativo bonifico bancario che l'utente dichiara di aver contestualmente inviato al gestore e sul cui aspetto il gestore non nelle proprie memorie non si esprime. Nonostante il pagamento, l'istante subisce la sospensione della linea a partire dall'11/12/2021 tanto da contestare e chiedere via pec il 13/12/2021 l'immediato ripristino, oltre che depositare in data 14/12/2021 istanza GU5/483499, che troverà la sua conclusione con provvedimento di rigetto adottato dal Corecom Abruzzo il 23/12/2021 a causa della presa d'atto della comunicazione del 22/12/2021 di Fastweb dell'avvenuta restituzione dell'utenza telefonica a Tim in qualità di donor.

Orbene, dalla disamina della documentazione in atti e dalla mancata produzione da parte dell'operatore convenuto, per contro, di documentazione attestante l'avvenuto invio di richieste di pagamento antecedenti la nota datata 23/08/2021 dalle quali poter evincere l'avvenuta esplicitazione del quantum debeatur deve, pertanto, ritenersi acclarato che l'istante abbia illegittimamente subito la sospensione del servizio, in spregio, peraltro, all'intervenuto pagamento della somma insoluta eseguito in data 28/09/2021. A tal riguardo trova pertanto applicazione l'art. 5, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., che prevede: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che

ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”.

Inoltre, trattandosi di utenza business, l’ammontare complessivo di siffatto indennizzo ai sensi dell’art. 13, c. 3 del medesimo Regolamento dovrà essere raddoppiato sì da implicare il dovere da parte del gestore di corresponsione dell’indennizzo per illegittima sospensione amministrativa dell’utenza 085/4213202 dall’11/12/2021 (dies a quo corrispondente al primo giorno di rilevata sospensione dall’utente, non contestata dal gestore) al 22/12/2021 (dies ad quem coincidente con la data di avvenuta comunicazione da parte del gestore, in relazione al procedimento GU5/483499/2021, di avvenuta restituzione della numerazione a Tim) pari ad € 165,00 (€ 7,50 * 2 * 11 gg.).

La richiesta di indennizzo di cui al punto iii. per la perdita della numerazione, si ritiene parimenti accoglibile in quanto detta perdita, consequenziale alla sospensione avviata l’11/12/2021, è imputabile esclusivamente al mancato rispetto del dovere di informativa chiara e dettagliata incombente sul gestore quanto all’insoluto rilevato oltre che sul mancato allineamento da parte dello stesso della posizione contabile sanata dall’istante oltre due mesi prima l’intervenuta cessazione amministrativa, vale a dire in data 28/09/2021.

In tali fattispecie, ai sensi dell’art. 10 del vigente Regolamento Indennizzi: “Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l’utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.”. Inoltre, in base all’art. 13, c. 3 del medesimo Regolamento, in caso di utenze affari, l’importo di cui all’art. 10 va quadruplicato.

Pertanto, tenuto conto che dalla fattura Tim del 07/04/2008, allegata dall’istante agli atti del fascicolo documentale, la numerazione oggetto di controversia 085/4213202

risulta nella titolarità dello stesso sin da quella data, Fastweb sarà tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo per la perdita della numerazione pari ad € 6.000,00 (in ragione del seguente calcolo: € 1.500,00 * 4).

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXXXXX srl nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Fastweb SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- i. l'indennizzo pari ad € 165,00 (centosessantacinque/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto di cui all'art. 5, c. 1 e all'art. 13, c. 3 della delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la illegittima sospensione amministrativa della numerazione affari 085/4213202;
- ii. l'indennizzo pari ad € 6.000,00 (seimila/00) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto di cui all'art. 10 e all'art. 13, c. 3 della delibera n. 73/11/CONS, come successivamente modificata ed integrata, per la perdita della numerazione affari 085/4213202.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità e del Corecom.

4. 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.

5. 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.

L'Aquila, 22.07.2022

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.