

DELIBERA 073/2024/CRL/UD del 24/05/2024

**I. Mxxx / FASTWEB SPA
(GU14/649445/2023)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/05/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di I. Mxxx del 07/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 22 novembre 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 64xx25/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 05 dicembre 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 07 dicembre 2023, richiesta di definizione GU14/64xx45/2023 con la quale ha descritto quanto segue: “...CAMBIO PIANO TARIFFARIO NON RICHiesto PER UTENZA FISSA 0645xxxx56 1)Avevo il piano tariffario "Fastweb Casa" da me sottoscritto in data 11 dicembre 2020 che prevedeva un costo fisso al termine delle promozioni pari a € 29.95. Si rammenta che in sede di stipula contrattuale lo sconto online era stato pubblicizzato e accordato "PER SEMPRE". 2)Nella fattura di marzo 2023 mi accorgo di essere passata senza aver mai firmato alcun consenso al piano tariffario "Casa Full" al costo mensile di circa 35 euro. 3) A seguito di reclamo il 27/3/23 hanno ripristinato il vecchio piano ma senza mai restituire quanto illegittimamente prelevato dal mio conto. NON HO MAI RICEVUTO RISPOSTA AI MIEI RECLAMI II. ADDEBITO PER MANCATA RESTITUZIONE MODEM 1) In data 14 giugno 2023, a seguito di disdetta del contratto di rete fissa (n.0645xxxx56), ho ricevuto una mail con la conferma di disdetta e l'etichetta di reso del modem da stampare ed utilizzare per l'invio. 2) Entro la scadenza indicata nella mail ho stampato l'etichetta e ho inviato il Modem come richiesto, nella sua scatola originale completo di manuali, cavi e trasformatore. Evidenzio che l'etichetta di reso non veniva allegata in formato pdf ma tramite link ipertestuale. Quindi io non posso in alcun modo ritrovarla in quanto il link è svanito. 3) In data 13 agosto ho ricevuto una mail in cui venivo avvisata dell'addebito di costi per mancata restituzione del MODEM. 4) In data 1/9/23 ho presentato l'ennesimo reclamo in cui oltre alle contestazioni relative al cambio piano diffidavo Fastweb dall'addebitare i costi del MODEM. ANCHE QUESTO RECLAMO COME TUTTI GLI ALTRI E' RIMASTO PRIVO DI RISPOSTA III. DISATTIVAZIONE SIM N. 37578xxx60 1) In data 11.07.23 chiedevo la disattivazione della SIM N. 37578xxx60, allegando alla PEC il modulo di disdetta unitamente al documento e anche il modulo di richiesta del credito residuo. Ancora oggi, nonostante i ripetuti reclami, continuo a ricevere le fatture.” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) “Reclamo del 27 marzo 2023 (per cambio tariffario non richiesto) ... Si richiede: - indennizzo per risposta tardiva: tot giorni di ritardo 140. 140x1 euro= (€ 140) - rimborso sconto online per sempre pattuito in sede di sottoscrizione del contratto (€ 10) “; 2) “Comunicazione dell'11 luglio u.s. di recesso della SIM n. 37578xxx60. Si richiede: - rimborso fattura M024568266 (€ 5.95) - storno delle fatture M031134500, M032584339 e M027549363 relative alla SIM disdettata (€ 19.69); - restituzione del credito residuo alla data della cessazione - 5 euro al giorno dal 10 agosto fino alla data di definizione della presente controversia. Solo ad oggi, 22/11 sarebbero già 104 giorni (€ 520), da aggiornare al momento della disattivazione della SIM.”; 3)

“Ultimo reclamo del 1 settembre in cui., tra le altre, si contesta l'addebito per mancata restituzione modem. ... Si chiede pertanto al Corecom lo storno delle penali per mancata restituzione del modem (€50), oppure di esibire le due etichette di reso inviate tramite link ipertestuale in data 14 giugno e 4 luglio 2023 ...”. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dalla ricorrente ammontano ad €745,64. L'istante ha presentato memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha contestato tutte le affermazioni di controparte.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato che: “...contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le doglianze dell'istante 1. La Sig.ra I. Mxxx lamenta, nell'istanza di definizione depositata, il “CAMBIO PIANO TARIFFARIO NON RICHIESTO PER UTENZA FISSA 0645xxxx56 1) Avevo il piano tariffario "Fastweb Casa" da me sottoscritto in data 11 dicembre 2020 che prevedeva un costo fisso al termine delle promozioni pari a € 29.95” senonchè “Nella fattura di marzo 2023 mi accorgo di essere passata senza aver mai firmato alcun consenso al piano tariffario "Casa Full" al costo mensile di circa 35 euro”. Parte istante lamenta, altresì, “ADDEBITO PER MANCATA RESTITUZIONE MODEM”, lamentando, infine che “In data 11.07.23 chiedevo la disattivazione della SIM N. 37578xxx60” senonchè “Ancora oggi, nonostante i ripetuti reclami, continuo a ricevere le fatture”. 2. Controparte chiede: “1) indennizzo per risposta tardiva: tot giorni di ritardo 140. 140x1 euro= (€ 140) - rimborso sconto online per sempre pattuito in sede di sottoscrizione del contratto (€ 10)” nonché “- rimborso fattura M024568266 (€ 5.95) - storno delle fatture M031134500, M032584339 e M027549363 relative alla SIM disdettata (€ 19.69); - restituzione del credito residuo alla data della cessazione - 5 euro al giorno dal 10 agosto fino alla data di definizione della presente controversia”, chiedendo, infine, “di ordinare a Fastweb lo storno delle penali per mancata restituzione del modem (€ 50)”. Il tutto per una somma complessiva pari ad € 745,64. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. In ordine a quanto contestato dalla Sig.ra Irene Masetti appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, in tutta evidenza, l'assoluta infondatezza delle domande di controparte nonché la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A., che ha sempre gestito con estrema correttezza e buona fede il rapporto contrattuale con parte istante. 4. Ebbene, innanzitutto, in merito al lamentato “CAMBIO PIANO TARIFFARIO NON RICHIESTO PER UTENZA FISSA 0645xxxx56”, si rileva come il suddetto cambio piano tariffario, contrariamente a quanto vorrebbe erroneamente ed artatamente far credere controparte, è stato correttamente e legittimamente posto in essere da Fastweb in seguito alla tempestiva comunicazione alla Sig.ra Ixxx Mxxxxti della modifica unilaterale del contratto, presente all'interno della fattura n. M001378248 del 1 gennaio 2023 (doc. 1, pag. 6), il cui estratto per comodità di seguito si riporta: omissis 5. Ebbene, a tal proposito appare necessario rilevare che tale modifica unilaterale risulta essere

assolutamente legittima e prevista dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb (debitamente sottoscritte ed approvate da controparte al momento della conclusione del contratto), laddove l'art. 19.1, rubricato Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, recita testualmente: "FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente" (doc. 2). 6. Ebbene, come visto pocanzi, l'esponente società, contrariamente a quanto sostenuto artatamente da controparte, ha correttamente e diligentemente comunicato tale aumento nella fattura n. M001378248 del 1° gennaio 2023 (doc. 1, pag. 6). Peraltro, stando a quanto previsto sempre dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, qualora tale aumento non fosse gradito c'è la possibilità del cliente di recedere (Art. 19.2: "Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato" – doc. 2). 7. E' evidente, pertanto, come Fastweb abbia agito nel massimo rispetto delle regole di buona fede e correttezza, se è vero, come è vero, che ha provveduto diligentemente e tempestivamente a comunicare a controparte l'aumento del piano tariffario (doc. 1, pag. 6), a cui, in assenza del recesso da parte dell'istante, è seguita la legittima emissione delle fatture qui in contestazione negli importi comunicati, a partire dalla fattura di marzo 2023. E' del tutto evidente pertanto che qualora controparte avesse ritenuto non legittimi o semplicemente non graditi gli adeguamenti al costo di abbonamento, comunicati da Fastweb 30 giorni prima della loro applicazione, avrebbe ben potuto recedere dal contratto con effetto immediato e senza alcuna spesa, come previsto dalla normativa di settore e dagli accordi contrattuali (doc. 2). Pertanto è del tutto evidente come Fastweb si sia comportata nella fattispecie de quo non solo con correttezza e diligenza, ma nel più pieno rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore, e pertanto di alcun indennizzo e/o rimborso avrà diritto parte istante. 8. Ad ogni modo, preme rilevare che Fastweb senza esservi in alcun modo tenuta, e solo a fini di mera fidelizzazione della cliente, in seguito al ricevimento del reclamo del 27 marzo 2023 da parte della Sig.ra Irene Masetti con cui quest'ultima contestava l'aumento del costo di abbonamento, provvedeva innanzitutto a riscontrarlo tempestivamente in data 14 aprile 2023, confermandole di aver accolto il "cambio offerta da lei richiesto in fastweb casa 29,95 €", come da riscontro che per comodità di seguito si riporta: omissis a cui, poi, seguiva la predisposizione del cambio piano che ripristinava l'offerta richiesta dall'istante a partire dalla fattura n. M012971395 del 1 maggio 2023 (doc. 3), come peraltro, dichiarato dalla stessa Sig.ra Ixxxe Mxxxxxi nella propria istanza. A tal proposito, a fini di mero tuzionismo difensivo, nonché di completezza espositiva non si può non rilevare la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità della contestazione di controparte, laddove lamenta che il reclamo del 27 marzo 2023 sarebbe stato riscontrato con un ritardo di 140 giorni, ovvero in data 28 settembre, chiedendo, per tale motivo, "indennizzo per risposta tardiva: tot giorni di ritardo 140. 140x1 euro= (€ 140)", se è vero, come è vero, che, come visto pocanzi, il

suddetto reclamo è stato riscontrato tempestivamente in data 14 aprile 2023. 9. Si rileva, altresì, la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità anche della contestazione di parte istante laddove lamenta "ADDEBITO PER MANCATA RESTITUZIONE MODEM", oltre che la mancata disattivazione della SIM 37578xxx60 che dichiara di aver richiesto "In data 11.07.23", se è vero, come è vero, che innanzitutto, alcuna disdetta della Sim in oggetto risulta essere mai pervenuta a Fastweb né in data 11 luglio 2023 né in un momento successivo, né tantomeno controparte deposita alcuna disdetta relativamente alla suddetta Sim; di tanto, peraltro, l'esponente società provvedeva correttamente e tempestivamente ad informare l'istante con riscontro al reclamo del 21 novembre 2023, che per comodità di seguito si riporta: omissis Peraltro, è bene precisare, che nemmeno in seguito alla suddetta comunicazione controparte ha provveduto ad inviare alcuna disdetta, tanto che ad oggi la SIM 37578xxx60 risulta tutt'ora attiva sui sistemi Fastweb: omissis 10. Relativamente, invece, al lamentato addebito di € 50,00 per la mancata restituzione del modem, si rileva anche in tal caso l'assoluta infondatezza della suddetta contestazione laddove l'esponente società non ha mai ricevuto gli apparati in possesso della cliente, che dovevano essere restituiti entro 45 giorni dalla chiusura del contratto, né tantomeno controparte ha mai inviato a Fastweb copia della ricevuta di spedizione, per la valutazione del rimborso relativo appunto all'addebito costi Hag. E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dall'istante risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, di talchè le richieste esposte dalla Sig.ra Ixxx Mxxxxxi sono totalmente infondate, pretestuose ed inconferenti e non potranno che essere integralmente rigettate. Omissis.")

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva quanto segue: - l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile; - i documenti depositati dopo il verbale di mancato accordo di definizione non possono essere presi in esame in quanto l'art.16, comma 2, dell'allegato B alla Delibera n.358/22/Cons. prevede che "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. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto". Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta in quanto in materia di ius variandi occorre fare riferimento all'art.70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed alla Delibera n.519/15/CONS "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", la legittimità della quale è stata di recente ribadita dal Consiglio di Stato con la sentenza n.159 del 2 marzo 2020. In particolare, l'art. 6 "modifica delle condizioni contrattuali", dell'allegato A del Regolamento sopra citato, dispone che gli operatori di

richiama la disciplina generale di cui all' art. 2697, comma 1, Codice civile, secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. L'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, prevede che "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom n.70/12 e n.91/15/CIR e 68/16/CIR). Parte istante non ha depositato il contratto e/o altro documento utile per consentire all'Autorità di verificare che "...in sede di stipula contrattuale lo sconto online era stato pubblicizzato e accordato PER SEMPRE", di poter fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria. Pertanto, la richiesta di "rimborso sconto online" non può essere accolta. Alla luce di quanto emerso, le domande presentate dalla ricorrente di cui al punto 1) non possono essere accolte. Le richieste di cui ai punti 2) e 3) possono essere trattate congiuntamente e non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati. La posizione della ricorrente: "... Come noto, i Corecom hanno assimilato la mancata o ritardata gestione del procedimento di recesso alla fornitura forzata di un servizio non più richiesto dall'utente, per la quale l'Agcom prevede un indennizzo giornaliero pari a 5 euro ..." non può essere condivisa da parte dell'Autorità poiché i Corecom regionali e l'Autorità Agcom, nelle rispettive delibere ed in modo univoco, hanno deciso che nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente per la mancata/tardiva lavorazione del recesso/disdetta in quanto lo storno della fatturazione è di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato (cfr. ex multis n.83/14/CIR; n.802/14, n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.n.4/2014 Corecom Emilia Romagna). Ciò detto, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che la ricorrente non ha provato di aver inviato la comunicazione del 11 luglio 2023, avente come oggetto il recesso della Sim 37578xxx60; pertanto, non può essere riconosciuto, in favore dell'istante, alcun rimborso. Inoltre, sempre in riferimento ai punti 2) e 3), si richiama la disciplina generale di cui all' art. 2697, comma 1, Codice civile, secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende far valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Ebbene, l'utente ha depositato testi (e-mail di reclamo) del 11 luglio 2023 e del 01 settembre 2023, ma non ha prodotto le ricevute di accettazione e di consegna e dunque, i riferiti documenti non possono essere considerati prova documentale utile al riconoscimento degli indennizzi richiesti. Infine, si specifica che la ricevuta di consegna modem, "esito della spedizione", depositata dalla ricorrente non può essere presa in considerazione dall'Autorità per fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria in quanto non è associata ad alcuna lettera e manca dei requisiti minimi necessari per dedurre che la spedizione era diretta alla società Fastweb S.p.A. Alla luce di quanto emerso, le richieste formulate dall'istante ai punti 2) e 3) non possono essere accolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra I. Mxxx proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini