

DETERMINA 79 Fascicolo n. GU14/632117/2023 del 15/11/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ██████████ - Fastweb SpA**

**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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente ██████████ del 19/09/2023 acquisita con protocollo n. 0235625 del 19/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "Premetto di essere intestatario dell'utenza fissa n. 080/\*\*\*\*118 e di aver sottoscritto l'offerta FASTWEB CASA che prevede servizi di fonia (chiamate illimitate verso rete fissa e mobile nazionale) e traffico dati (internet illimitato) con pagamento di un importo mensile di euro 24,99. Con fattura n. M031157020 mi veniva comunicato il seguente messaggio: "ATTENZIONE: modifica delle condizioni contrattuali. Trovi tutti i dettagli nella sezione comunicazioni di questo conto". In particolare, a partire dal mese di dicembre 2022 l'offerta FASTWEB CASA sarebbe passata unilateralmente ad offerta FASTWEB CASA LIGHT con un incremento del costo del canone mensile da euro 24,99 a euro 26,95. In data 27.02.2023, a seguito di consultazione della pagina personale Area Clienti Fastweb "MyFastweb", ho notato che la fattura n. M002828034 emessa in data 01.01.2023 e relativa ai consumi effettuati nel periodo 01.12.2022 - 31.12.2022 (periodo a partire dal quale sarebbe intervenuto l'incremento menzionato) riporta un importo (da me regolarmente pagato) pari a euro 28,35. Con tutta evidenza, quanto precede contrasta la comunicazione contenuta nella fattura n. M031157020 mentre trova puntuale applicazione nella successiva fattura n. M005426375 emessa in data 01.02.2023 (ed in quelle successive). Per quanto sopra, in data 27.02.2023 inoltravo via posta elettronica certificata formale reclamo all'operatore al fine di ottenere, nella prima fattura utile, il rimborso di quanto indebitamente prelevato e pari a euro 1,40. Tenuto conto del perdurante silenzio dell'operatore ero costretto ad instaurare dapprima il procedimento di conciliazione e, a seguito del mancato accordo, l'attuale procedimento di definizione". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Euro 1,40 a titolo di rimborso di quanto indebitamente prelevato; II) Euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo; III) Euro 100,00 per spese di procedura; IV) Euro 100,00 a titolo di penale nella misura minima prevista dall'art. 1, co. 292, L. n. 160/2019 (legge di Bilancio 2020) data l'illegittimità della condotta dell'operatore per violazione relativa alla modalità di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, rileva l'infondatezza dell'avversa istanza sulla scorta di un triplice, dirimente, ordine di considerazioni. 1.1. Come pacificamente ammesso anche dallo stesso Sig. \*\*\*\*\*, la Fastweb S.p.A. aveva dato avviso della modifica delle condizioni contrattuali. E tanto basta, dunque, per acclarare l'assenza di qualsivoglia profilo di responsabilità a carico dell'operatore, il quale ha piuttosto agito in assoluta trasparenza, nonché nel pieno rispetto degli oneri informativi su di esso gravanti. 1.2. I fatti così come riportati nel formulario non corrispondono al vero. In atti sono presenti due fatture successive alla nota di variazione del canone: la fattura M002828034, emessa il 1.1.2023 e la fattura M005426375, emessa il 1.2.2023. Ebbene: dalla loro semplice consultazione (cfr. pag. 2) emerge che entrambe contemplano un costo dell'offerta Fastweb Casa Light pari ad Euro 26,95, in linea con quanto comunicato. Quindi, l'istanza è priva di fondamento anche sotto tale profilo. 1.3. Ad analoga conclusione si giunge anche in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27.2.2023, dato che la Fastweb S.p.A. ha inviato una mail di risposta al Sig. \*\*\*\*\* in data 4.3.2023, quindi nel pieno rispetto del termine di 45 giorni. Ve n'è abbastanza, dunque, affinché il Corecom adito respinga l'istanza avversaria. Anzi, è appena il caso di sottolineare che il Sig. \*\*\*\*\* non solo non ha nulla a che pretendere dalla Fastweb S.p.A., ma è financo debitore nei confronti della medesima come da quadro contabile che si produce. Per scrupolo difensivo, le considerazioni spese sinora non possono che spiegare effetti anche verso le ulteriori richieste quivi avanzate, che, pertanto, andranno parimenti rigettate".

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I), relativa ad euro 1,40 a titolo di rimborso di quanto indebitamente prelevato, non può trovare accoglimento. Dall'esame della documentazione prodotta da entrambe le parti emerge che, a fronte della comunicazione riportata nella fattura di novembre 2022, riguardante la previsione di modifica contrattuale a partire dal mese di dicembre 2022, l'addebito di euro 1,40, di cui alla fattura n. M002828034 del 01.01.2023, corrisponde ad un rateo del canone afferente, per l'appunto, al mese di dicembre 2022. E difatti, nella fattura oggetto di contestazione, il canone applicato è comunque pari all'importo di euro 26,95, e lo stesso importo risulta indicato con riferimento al canone della successiva fattura, n. M005426375 del 01.02.2023. La richiesta sub II), relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, può trovare accoglimento, atteso che, a fronte del reclamo presentato dall'istante con pec del 27.02.2023, il riscontro allegato dal gestore risulta privo di riferimenti al mittente e non sufficientemente motivato. Trattasi, invero, e con tutta evidenza, di una replica inidonea a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall'utente, e non può ritenersi con

essa soddisfatto l'obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all'operatore. Per consolidato orientamento dell'Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall'art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP) e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 dell'All. A. alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di Fastweb, nel quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo, e dunque nella data del 14.04.2023. Il termine finale è da identificarsi nel giorno di presentazione dell'istanza di attivazione della procedura conciliativa, ossia nella data del 16.07.2023. Considerata la misura di € 2,50 pro die prevista dall'art. 12 del citato Regolamento Indennizzi e considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 93 giorni, l'indennizzo complessivo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 232,50 (duecentotrentadue/50). Le richieste sub III) e sub IV) devono dichiararsi inammissibili, trattandosi di domande "nuove", in quanto non proposte in sede di conciliazione, ma formulate per la prima volta in sede di definizione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, in ossequio al principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/09/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione della posizione debitoria e per l'eventuale residuo, tramite bonifico bancario, l'importo complessivo di € 232,50 (duecentotrentadue/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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  
GIUSEPPE MUSICCO