



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/301326/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zxxx G. - 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;

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, 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 dell’utente Zxxx G., del 06/07/2020 acquisita con protocollo n. 0288531 del 06/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante . Con istanza del 06/07/2020, contro Fastweb spa, l’istante lamentava quanto segue: una fatturazione difforme rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte ed il mancato rimborso dei giorni erosi per la fatturazione a 28 giorni . Riferiva inoltre di aver inviato numerosi reclami rimasti però privi di riscontro. Richiedeva pertanto lo storno integrale dell’ insoluto, il rimborso di quanto fatturato in eccedenza , il rimborso per la fatturazione a 28 gg nonché un indennizzo per la mancata risposta reclami . Quantificava i rimborsi e gli indennizzi in € 1.350,00

2. La posizione dell'operatore. L'operatore Fastweb, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzomemoria difensiva di parte, si dichiarava disponibile a rimborsare all'utente i 19 giorni erosi, relativi al periodo 22.6.2017 – 5.4.2018, per un importo di euro 28.50 (l'utente pagava infatti 45 euro al mese). Fastweb eccepiva poi, di aver informato l'utente circa la modifica delle condizioni contrattuali con fattura del 1.3.2017: l'utente aveva facoltà di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali e costi di disattivazione, entro 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione . Riferiva che l'informativa oltre che in fattura, veniva annotata sul portale MyFastPage, sul sito e mediante pubblicazioni sui quotidiani Sole 24 Ore e Corriere della Sera. Fastweb contestava gli asseriti aumenti del canone lamentati dall'utente e specificava che il contratto de quo prevedeva un periodo in promozione per due voci : -a) Superjet (20 agosto 2015 al 19.8.2016 ; b) UltraFibra (1.11.2015 al 31.10.2016). Il gestore evidenziava che con fattura del 1.12.2018 (allegata gli atti) era stato comunicato al cliente un aumento di 1,29 euro . Anche in questo caso l'utente avrebbe avuto facoltà di recedere dal contratto entro il giorno 20 gennaio 2019 senza penali e costi di disattivazione. NoN risulta pervenuta alcuna disdetta da parte dell'utente. Circa la mancata risposta ai reclami, allegava alle proprie memorie, le risposte inviate al cliente in data 11.9.2019 e 3.10.2019.

Motivazione della decisione All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante siano parzialmente accoglibili per le motivazioni di seguito illustrate. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, non è accoglibile poiché, anche volendo superare l'eccezione dell'operatore per cui i reclami non sono stati allegati all'istanza (risultano infatti allegati alla memoria di replica dunque irricevibili: non è possibile allegare nulla alla memoria di replica pena la lesione del diritto di difesa della controparte), il gestore da' comunque prova di aver risposto ai reclami in data 11/09/2019 e 3/10/2019. Anche la richiesta di indennizzo per la modifica delle condizioni contrattuali, non può essere accolta. L'istante non allega né il contratto né le fatture, al contrario il gestore da' prova di aver comunicato al sig.Zannino con fattura del 1 dicembre 2018, un aumento di 1,29 euro , con possibilità di recedere dal contratto entro il termine del 20 gennaio 2019 senza penali né costi di disattivazione. Possibilità non usufruita dal ricorrente. Parte istante richiede anche l'indennizzo per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali con riferimento alla rimodulazione delle tariffe a "28 giorni" in violazione della Deliberazione Agcom n. 121/17/CONS del 15.03.2017. La domanda non può essere accolta in primis perchè per la violazione della Delibera Agcom n. 121/17/CONS, la stessa Agcom ha già provveduto con la Delibera n. 499/17CONS a sanzionare la compagnia telefonica Non solo. Sempre l'Autorità ha definito i confini e gli ambiti degli indennizzi da riconoscersi agli utenti destinatari della illegittima modifica unilaterale del contratto. Tanto premesso sul punto, relativamente alla richiesta di storno e restituzione degli importi pagati in eccedenza per le fatture, la stessa trova parziale accoglimento nella parte concernente la restituzione, da parte di FASTWEB S.p.A., delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera Agcom n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS, e da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera Agcom n. 112/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 879 del 4 febbraio 2020. Sarà pertanto onere del gestore FASWTEB spa, rimborsare all'istante, la somma spettante maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 06/07/2020, è tenuta a DETERMINA La società FASTWEB S.p.A. è tenuta a rimborsare, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma relativa ai cd "giorni erosi" per effetto della fatturazione a 28 giorni.

Il 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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to