

DETERMINA 26 Fascicolo n. GU14/747936/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx T. - 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 Txxx T., del 18/04/2025 acquisita con protocollo n. 0101064 del 18/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza depositata la Sig.ra Txxx ha lamentato nei confronti di Fastweb S.p.a.: "Spett.le Corecom, con la presente, chiedo il Vs. intervento per un problema con Fastweb, relativo a addebiti canoni non giustificati di marzo aprile 2024 mentre mi hanno staccato il 25 feb 2024 con canone di Febbraio interamente pagato e non completamente usufruito per 5 giorni rimanenti. A seguito della mia segnalazione ho inviato un reclamo ufficiale tramite PEC in data 18 febbraio 2025 dando a Fastweb 30giorni per risolvere la questione. Tuttavia, non ho ricevuto risposta risolutiva. Dopo 40 giorni, mi è stato comunicato da HEXA CREDITI che gli addebiti sono stati confermati senza fornire spiegazioni adeguate". Su quanto assunto ha chiesto: " 1. Annullare gli addebiti ingiustificati relativi alle fatture del canone di marzo e aprile 2024; 2. Rimborsare eventuali importi già pagati; 3. Riconoscere un indennizzo per il disservizio subito, ai sensi della normativa vigente. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 500.00 €".

Fastweb, nel merito ha dedotto quanto segue. In ordine a quanto lamentato da controparte si evidenzia l'infondatezza delle contestazioni mosse e degli indennizzi richiesti. Fastweb infatti ha correttamente applicato, in tutte le fatture emesse, esattamente gli importi di cui al piano tariffario scelto dalla cliente nel contratto sottoscritto. Infatti controparte era titolare di un contratto telefonico con Fastweb di tipo residenziale del 9 giugno 2021, disattivato poi per migrazione verso altro gestore in data 10/03/2024 e con una posizione debitoria pari ad € 40,63, come da quadro contabile che si allega. La fattura di marzo n. M008757951 è corretta in quanto emessa allorché il contratto era ancora attivo. Del pari corretta è la successiva fattura emessa in data 01/04/2024 n. M012402764 in cui sono presenti i rimborsi dei canoni richiesti in anticipo ossia dal 08/03/2024 al 31/03/2024. La fattura di conguaglio emessa in data 01/05/2024 n. M014150644 è relativa al costo di disattivazione del servizio secondo la normativa di settore e pertanto del tutto legittima e anch'essa corretta. A tal fine si evidenzia che i "costi di dismissione servizi Fastweb" altro non sono che il legittimo e dovuto costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall'AGCOM; l'Autorità a tal proposito ha emanato la Delibera n. 96/07/CONS, per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti sui costi della disdetta imponendo ad ogni operatore di pubblicare prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate. Al fine di facilitare ancora di più il tutto, l'AGCOM peraltro, ha pubblicato sul proprio sito web, un'apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi con i collegamenti ipertestuali per facilitare la lettura. In ordine poi al contestato disservizio del 27/02/2024, è relativo ad una segnalazione per "degrado banda" e quindi un semplice rallentamento della navigazione, risolto in data 29/02/2024 (doc. 6) e quindi nelle tempistiche contrattuali previste di 72 ore, conseguentemente non indennizzabile. Ai reclami è stato dato correttamente riscontro. E' pertanto del tutto evidente e provata l'infondatezza delle domande di controparte e dei relativi indennizzi richiesti che non potranno che essere integralmente rigettati". Fastweb, pertanto, ha concluso per il rigetto dell'istanza di definizione. L'esito dell'udienza di definizione All'udienza di definizione del 10.7.2025 dapprima le parti decidevano di archiviare il procedimento per incompetenza del Corecom dal momento che l'istante insisteva perché venisse riconosciuto il risarcimento del danno nella misura di circa 9.000 euro. Successivamente, dopo qualche minuto dall'archiviazione, sempre con l'accordo delle parti, l'archiviazione veniva annullata ed il procedimento trattenuto per la decisione.

Preliminarmente, preme evidenziarsi che il termine, non perentorio, di conclusione del procedimento è quello del 15.10.2025. Sempre in via preliminare, in applicazione delle Linee Guida, si deve rilevare, una violazione del principio di sinteticità degli atti sin dalla fase iniziale del procedimento, e fino alla data del 10.10.2025, che difetta palesemente del requisito di chiarezza e sinteticità, richiesto dall'art. 16, comma 2bis, Delibera 173/07/CONS in occasione delle note difensive e di replica e di tutte quelle che si sono susseguite nell'ambito del presente procedimento di definizione, inutilmente prolisse rispetto allo scopo difensivo cui le predette memorie sono destinate oltre che inutilmente ripetitive di argomenti già diffusamente trattati con l'istanza di definizione e con la precedente istanza di conciliazione e relativi a fattispecie decisamente poco complessa. Dopo l'udienza del 10.7.2025, e fino al 10.10.2025, è stato un susseguirsi di produzioni documentali e dichiarazioni da parte dell'istante totalmente ininfluenti e ridondanti rese all'interno del fascicolo documentale. Ha depositato, nonostante fosse fuori termine, una serie di documenti non pertinenti e spesso con giudizi di valore tanto inopportuni quanto inutili ai fini della decisione. Tanto premesso, si osserva che l'istanza, così come è stata arricchita dall'utente di documenti afferenti anche altre Autorità, soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento nei termini di seguito riportati. Non è infatti ammissibile la richiesta dell'utente di irrogazione nei confronti del gestore delle sanzioni previste da altre Autorità o che le stesse abbiano una qualche influenza sul presente procedimento. La scrivente ha poteri solo in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie oggetto di delega territoriale al Corecom. Non è altresì accoglibile la richiesta di risarcimento danni di € oltre 9000,00 euro. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante in sede di udienza di definizione, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n.

173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Non solo. La domanda risarcitoria è inammissibile anche perché è "nuova" rispetto ai formulari del procedimento di conciliazione n. 743460 e di "definizione" n. 747936, in quanto formulata per la prima volta in sede di udienza di "definizione". L'art. 14 co. 1 del Regolamento, approvato con Del. n. 137/07/CONS, statuisce la devoluzione in definizione soltanto dei fatti e richieste che siano stati oggetto del tentativo di conciliazione. Dagli atti del procedimento conciliativo risulta che l'utente si sia limitato a domandare: "Annullare gli addebiti ingiustificati relativi alle fatture del canone di marzo e aprile 2024; 2. Rimborsare eventuali importi già pagati; 3. Riconoscere un indennizzo per il disservizio subito, ai sensi della normativa vigente.- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0". Sulla fondatezza di tali richieste si soffermerà la decisione restando salva la facoltà dell'utente di rivolgersi alla competente Autorità giudiziaria per le doglianze ulteriori e non di competenza della scrivente Autorità. E così. Fastweb ha dichiarato che l'utente ha migrato la linea in data 10.3.2024. L'utente lamenta l'addebito delle fatture di marzo ed aprile 2024. La doglianza è fondata con riferimento alla fattura di marzo che merita di essere proporzionalmente stornata/rimborsata degli importi contabilizzati dal 10.3.2024 (data della migrazione) al 31.3.2024. Mentre la fattura di aprile è dovuta in quanto i "costi di dismissione del servizio" sono stati normativamente statuiti dall'Autorità con la Deliberazione 96/07/CONS. L'istante lamenta, poi, un disservizio sulla linea. Dagli atti del gestore emerge che lo stesso ha interessato la linea internet dell'istante dal 26 al 29 febbraio per un totale di giorni 3 da indennizzare ex art. 6 del Regolamento indennizzi per un totale di € 18,00. L'istante lamenta, poi, che il gestore non abbia mai riscontrato in maniera esaustiva le pec di reclamo. Rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) e ss.mm.ii., secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, 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. Tanto premesso, ritenendo non esaustivi i riscontri forniti dal gestore, spetta all'utente l'indennizzo per la "mancata risposta al reclamo" nella misura massima di € 300,00 ex art.12 del Regolamento indennizzi. Nessun'altra richiesta formulata dall'utente appare meritevole di trattazione.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/04/2025, è tenuta a pagare in favore della società istante la somma di €18,00 (18/00) a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, per il "malfunzionamento del servizio internet" nonché la somma di € 300,00 a titolo di "indennizzo da mancata risposta al reclamo". Fastweb spa è, altresì, a stornare/rimborsare dalla fattura di marzo 2024 gli importi contabilizzati dal 10.3.2024 al 31.3.2024.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to