

DELIBERA N. 260/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Bxxx Exxx Mxxx/FASTWEB S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/172/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Bxxx Exxx Mxxx di cui al prot. D902 del 13/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante.

Asserisce la difesa della Sig.ra Mxxx Exxx Bxxx che l’istante avrebbe ricevuto in data 11.9.2016 la visita di un operatore Fastweb il quale avrebbe convinto l’istante a

sottoscrivere il nuovo contratto contenente una vantaggiosa offerta commerciale che prevedeva il servizio di telefonia fissa e ADSL al costo di € 20,00 mensili con attivazione del servizio e modem gratuiti, come da contratto depositato in atti.

L'istante afferma di essersi avveduta degli effettivi costi del contratto solo dopo i prelievi dal proprio c/c della prima fattura di € 718,85 dell'8.11.2016, la successiva del 9.1.2017 di € 437,47 e di quella del 13.3.2017 di € 411,63; afferma di non aver mai ricevuto le fatture in questione e di aver disabilitato il RID bancario onde evitare nuovi addebiti sul suo c/c dalla stessa ritenuti illegittimi.

Si rivolgeva pertanto al Movimento dei Consumatori di Roma Capitale, tramite il proprio legale di fiducia Avv. L. Pxxx, la quale provvedeva ad inviare apposita diffida e messa in mora alla Fastweb e, successivamente, depositava istanza di conciliazione al Corecom Lazio 17-C-11046 che aveva esito negativo. Veniva, pertanto, avviato procedimento di definizione. Nelle memorie di parte istante viene sostenuta la violazione dei criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività nelle fatture dell'operatore Fastweb e l'utilizzo di pratiche commerciali aggressive e ingannevoli asserendo che l'istante, al momento della conclusione del contratto, sarebbe stata indotta in errore sul prezzo poiché l'agente avrebbe profittato della "presunta" poca comprensione della lingua italiana da parte della Sig.ra Mxxx Exxx Bxxx.

Chiedeva, quindi, l'annullamento delle fatture illegittime, il rimborso di tutte le somme versate non in linea con le pattuizioni contrattuali inter partes nonché tutti i danni patrimoniali quantificati in € 5.000,00; si chiedeva, infine, un indennizzo anche per la mancata risposta ai reclami.

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha affermato la piena correttezza delle tariffe applicate del piano tariffario "Jet", scelto dall'istante, per come risultante dalla PDA: esso prevede internet illimitato, chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali a consumo come risulta dalla Brochure allegata; la tipologia di tariffa viene poi riportata in ogni fattura affinché il consumatore possa costantemente controllare l'applicazione della tariffa scelta.

Fastweb afferma, quindi, che l'istante fosse perfettamente informato delle tariffe applicate.

Inoltre già a partire dalla seconda fattura emessa del 14.10.16 erano presenti consumi verso cellulari/internazionali per € 627,93; nella successiva fattura del 14.12.16 i consumi effettuati ammontano a 396,83, in quella del 14.2.2017 a 371,62 ed infine 292,10 in quella del 14.4.2017. Successivamente a questa fattura l'istante ha revocato l'addebito diretto su c/c mentre in data 29.5.2017, tramite il "Movimento dei Consumatori", inviava formale reclamo al quale Fastweb dava riscontro in data 22.6.2017. In data 16.6.2017 i servizi venivano sospesi e in data 19.7.2017 veniva inviato all'istante il preavviso di risoluzione contrattuale con invito al pagamento dell'insoluto generato fino a quel momento e pari ad € 376,60. Il contratto veniva definitivamente risolto in data 26.8.2017, venivano calcolati gli importi delle somme

effettivamente dovute dall'istante tra i quali quelli relativi alla dismissione dei servizi e il costo di attivazione per recesso anticipato pari ad € 148,30 per un totale di € 505,10.

3. Motivazione della decisione

Sulla richiesta di risarcimento danni.

In merito alla richiesta di risarcimento dei danni subiti e subendi dall'istante si rammenta che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla Delibera 173/07/CONS l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni pretesa risarcitoria potendo decidere solo eventuali rimborsi di somme o il pagamento di indennizzi previsti dal contratto o dalle carte dei servizi.

Per tutto quanto sopra esposto, alla luce di quanto premesso, pertanto, la domanda viene integralmente rigettata con compensazione delle spese di procedura.

Sull'applicazione di condizioni contrattuali difformi a quelle pattuite.

Il contratto stipulato tra le parti è indubbiamente un contratto di somministrazione, per cui "una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose" (art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza che, rispetto ai normali rapporti contrattuali, le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi alla trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

In questo contesto è certamente vero quanto sostenuto dall'istante e cioè che l'art. 4 della delibera 179/03/CONS: "*Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*". Tale previsione va letta, altresì, alla luce di quanto previsto dall'art. 1337 codice civile secondo cui: "*Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede*".

Sul punto, l'istante lamenta, innanzitutto, di aver ricevuto bollette con l'addebito di un canone superiore rispetto a quello concordato, documentato nella PDA depositata. Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso in esame, infatti, l'inosservanza da parte di Fastweb - ovvero di chi ha agito in nome e per conto dell'operatore - agli obblighi di trasparenza e di informazione, posti a suo carico, tale da delineare una condotta non conforme alla buona fede tracciata dalla norma codicistica non è stata provata dall'istante. Al contrario l'operatore ha depositato la documentazione - Brochure - inerente all'abbonamento, all'offerta applicata e alla relativa tariffa vigente al momento della conclusione del contratto, documentazione che non è stata contestata dalla difesa dell'istante.

Nel caso di specie, pertanto, l'istanza risulta carente elementi comprovanti la sussistenza di un inadempimento da parte dell'operatore nel senso che alla ricostruzione dei fatti fornita da quest'ultimo e supportata da ampia documentazione agli atti, non è seguita alcuna replica da parte dell'istante, la quale non ha fornito alcuna prova o ulteriore contestazione a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto.

Come risulta dalla documentazione prodotta in atti, il piano tariffario scelto dall'istante "Jet" prevedeva internet illimitato, chiamate verso rete fissa e cellulari a consumo con una promozione per i primi 12 mesi pari a € 20,00 mensili con attivazione e modem gratuiti, mentre alla scadenza dell'offerta, la tariffa piena sarebbe stata di € 35,00 al mese.

Tutto ciò risulta non solo dalla Brochure riportante i dati dell'offerta - allegata in atti dall'operatore Fastweb - ma anche dalle singole fatture - anche queste allegate agli atti di causa - nelle quali è stato dettagliatamente indicato il costo delle chiamate verso rete fissa e cellulari e il prospetto di tutte le chiamate effettuate: in merito si rileva che nessuna contestazione è stata fatta dall'istante relativamente al traffico fatturato che pertanto deve ritenersi effettuato.

Sebbene in ordine valore probatorio delle fatture, Agcom si sia espressa da tempo (cfr. ad esempio Delibera n. 14/10/CIR e successive conformi) affermando che "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico (Cass. Sent. n. 10313/2004)", nelle stesse bollette vengono riportati periodicamente tutti i dettagli dell'offerta applicata e dunque conoscibili dall'utente e immediatamente contestabili.

In merito si rileva che l'istante si è limitata ad affermare di non aver ricevuto le predette fatture benchè le stesse fossero comunque facilmente reperibili perché sono presenti sulla applicazione My Fastweb e sulla pagina digitale Fastweb: dall'esame di dette fatture risulta correttamente applicata la tariffa di cui al PDA sottoscritto dall'istante.

Sul reclamo.

Relativamente ai numerosi reclami a cui fa riferimento l'istante nella memoria difensiva, in realtà agli atti risulta depositato un solo reclamo, inviato a mezzo Pec in data 29.5.2017 su carta intestata del Movimento Consumatori Roma Capitale in calce al quale l'istante dichiara la propria adesione a detta associazione ed è presente la sua sottoscrizione con firma autografa.

A detto reclamo l'operatore ha fornito tempestiva ed esaustiva risposta in forma scritta con email inviata allo stesso Movimento Consumatori Roma Capitale in data 22.6.2017. Nella predetta risposta al reclamo, Fastweb offre dettagliata risposta a tutte le eccezioni formulate dalla istante e pertanto nessun indennizzo è dovuto per tale voce alla ricorrente.

Si rileva peraltro che l'istante nulla ha controdedotto in merito di talchè non può esser messo in dubbio il pieno valore probatorio della prova documentale fornita dall'operatore.

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 Mxxx Exxx Bxxx del 13.2.2018 nei confronti dell'operatore Fastweb S.P.A per i motivi di cui in premessa.

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.

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 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.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini