

**DELIBERA 228/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**G. Gxxx / FASTWEB SPA**  
**(GU14/301330/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 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 di G. Gxxx del 06/07/2020 acquisita con protocollo n. 0288544 del 06/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, G. Gxxx, ha presentato in data 06/07/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA. L'utente lamentava che il gestore FASTWEB non avesse effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS nonostante numerose chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto inviava reclami via Pec ai quali il gestore non aveva mai fornito riscontro scritto nè dato seguito alle richieste formulate. L'utente richiedeva il rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS, l'indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto, l'indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi, l'indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti secondo indennizzi da regolamento AGCOM. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 850,00. Segnalava i seguenti disservizi: 1. modifica delle condizioni contrattuali 2. mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 26/02/2020, Data riscontro: Non risolto) 3. contestazione fatture (Data reclamo: 18/02/2020) 4. applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore riferiva che l'istante G. Gxxx in data 23/10/2014 aveva sottoscritto Proposta di Abbonamento Fastweb Home Pack (doc.2), con offerta Superjet per fonia e internet con Sconto Sky&Fastweb. Il canone di tale offerta, associato al codice cliente Fastweb 636xxx, era stato fatturato al costo di € 34,99 prima mensilmente (doc.3) e poi ogni 28 giorni, dal 1/05/2017 (doc.4) al 19/12/2017 (doc.5). Infatti, riferiva che in tale data il contratto predetto con codice cliente 636xxx era cessato per migrazione a Vodafone della linea n. 0625xxx (doc.6). I conteggi debito-credito, a seguito della fattura finale (doc.7) del codice cliente 636xxx, evidenziavano la posizione debitoria di € 27,84 (doc.8). Sulla fatturazione a 28 giorni, l'operatore affermava che con la legge n. 172/2017, entrata in vigore il 6.12.2017, convertito con modifiche il DL n. 148/2017. Fastweb quindi si doveva adeguare alla fatturazione con periodicità mensile entro il 5/04/2018 (6/12/2017 + 120 gg). Senonché il contratto con codice cliente 6363xxxx era cessato il 19/12/2017, quindi prima di detta scadenza. Successivamente la delibera Agcom 269/18/CONS e la decisione del Consiglio di Stato del 4/07/2019 in materia di fatturazione ogni quattro settimane hanno stabilito che gli operatori erano

esclusivamente tenuti a rimborsare i giorni cosiddetti erosi dal passaggio alla fatturazione ogni 28 giorni. Nel caso in questione, i giorni erosi nel periodo dal 1/05/2017 al 19/12/2017 sono in tutto 18, per l'ammontare di € 20,70 secondo la formula canone x 12 mesi: 365 giorni annui x gg erosi – ovvero 34,99 x 12: 365 x 18 gg. Stante la posizione debitoria suddetta di € 27,84, il rimborso è stato automaticamente compensato. Sulla richiesta dell'istante di corresponsione di indennizzi per totale € 850,00 l'operatore precisava che tale domanda era infondata, innanzi tutto perché non era previsto alcun indennizzo per la fatturazione a 28 giorni tra le fattispecie specificate nella delibera 347/18, norma di riferimento nei procedimenti di definizione delle controversie. Il gestore spiegava peraltro che non poteva essere invocato l'art. 9 dell'allegato A alla delibera summenzionata, perché la tematica di cui si tratta, ossia la fatturazione a 28 giorni, era materia non suscettibile di valutazione caso per caso ed esulava dalle competenze del Corecom, posto che l'art. 19 quinquiesdecies del decreto legge n. 148/2017, coordinato con la legge di conversione n. 172/2017, al comma 1 quinquies prevedeva che in caso di violazione dell'obbligo di fatturazione mensile l'Agcom, non il Corecom, ordinava all'Operatore la cessazione della condotta entro un termine non inferiore a trenta giorni. E solamente nell'ipotesi in cui il gestore non si fosse adeguato alla fatturazione mensile nel termine assegnato dall'Agcom, si sarebbe applicato un indennizzo forfetario pari ad € 50,00 maggiorato di € 1,00 per ogni giorno successivo alla scadenza del termine assegnato dall'Autorità. Ma anche a non voler considerare che il contratto Fastweb con codice cliente 636xxx è cessato in data 19/12/2017, cioè prima della data del 5/04/2018 entro la quale gli operatori dovevano ripristinare la fatturazione mensile, se l'istante avesse voluto vedersi riconosciuti gli indennizzi di cui alla legge n. 172/2017, avrebbe dovuto adire l'Agcom, seguendo il procedimento ivi previsto e, dunque, presentando apposita denuncia. E l'Autorità stessa, al ricorrere dei relativi presupposti, avrebbe dovuto impartire a Fastweb l'ordine di adeguarsi alla fatturazione mensile entro un termine non inferiore a 30 giorni. Solamente l'inosservanza di tale termine avrebbe fatto sorgere l'obbligo per l'operatore di corrispondere gli indennizzi. Il gestore concludeva affermando che la richiesta di indennizzi era inammissibile, in quanto rimessa alla competenza esclusiva dell'Agcom e, in ogni caso, inapplicabile in fase di definizione, essendo riservata ad un apposito e distinto procedimento dinanzi all'Autorità. Sulla mancata risposta ai reclami, il gestore precisava che la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami era infondata, in quanto alcun reclamo risultava prodotto con l'istanza GU14/301330/2020. E qualora si ritenesse vera la data di reclamo del 26/02/2020, indicata dall'istante, detto reclamo non sarebbe indennizzabile, perché l'istante aveva presentato istanza UG/258729/2020 in data 19/03/2020 senza attendere i 45 giorni per il riscontro all'asserito reclamo del 26/02/2020. Il gestore richiedeva il rigetto della domanda GU14/301330/2020.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda così come

articolata non può essere accolta. Circa la lagnanza relativa alla modifica delle condizioni contrattuali e applicazione di importi differenti, la richiesta di indennizzo non può essere accolta. La prova documentale fornita da Fastweb ed in particolare la fattura allegata alla memoria difensiva al doc. 7) (All. 7) contrasta detta lagnanza. In detta fattura, alla pag. 6 si leggeva chiaramente “modifica delle condizioni del contratto Fastweb.....a partire dal prossimo Conto Fastweb servizi e promozioni attive su base mensile si rinnoveranno ogni 4 settimane. I relativi costi verranno fatturati ogni 4 settimane. Ti invitiamo inoltre a prendere visione della nuova formulazione degli artt. 14 e 15 rispettivamente delle Condizioni Generali di Contratto di rete mobile e di rete fissa. Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro 30 giorni dal ricevimento della presente comunicazione, inviando una raccomandata A/R a SKY, Casella Postale 13057 20141 Milano e specificando come causale del recesso «modifica delle condizioni contrattuali». Ti informiamo che per non perdere il numero dovrai passare ad altro operatore e inviare raccomandata A/R per non pagare penali e costi di disattivazione. Per ulteriori dettagli su tutte le variazioni e sul recesso visita [Fastweb.it](http://Fastweb.it) ([gofw.it/comunicazione](http://gofw.it/comunicazione)), consulta la tua Area Clienti MyFASTPage o chiama il 192000.”. L’utente era stato quindi correttamente informato dal gestore con la ricezione della detta fattura e quindi ben poteva utilizzare le opzioni offerte quali la possibilità di recesso senza penali e/o costi di disattivazione, etc. L’utente non contestava il documento 7) allegato da Fastweb. L’utente non aveva ritenuto di utilizzare le alternative offerte e pertanto il contratto proseguiva con la modifica accettata dall’utente. Di nessun pregio le lagnanze dell’utente relative alla mancanza di motivi alla base della modifica contrattuale. Circa il pagamento dei giorni erosi a seguito della fatturazione a 28 giorni. Si deve sottolineare che la questione, alla luce degli interventi di Tar e Consiglio di Stato e della delibera Agcom 269/18/CONS chiudeva ogni conflittualità fra utenti e gestori, decidendo che gli operatori fossero tenuti a rimborsare esclusivamente i giorni erosi a seguito del passaggio alla fatturazione a 28 giorni. A questo proposito, si rileva che Fastweb procedeva al conteggio dei giorni erosi, relativamente al periodo dal 1.05.2017 al 19.12.2017 momento della cessazione del rapporto pervenendo all’importo dovuto all’utente pari ad euro 20,70. Fastweb precisava nella memoria difensiva che, essendovi una situazione debitoria di euro 27,84, come da fattura allegata, il rimborso sarebbe stato automaticamente compensato. Null’altro riteneva l’operatore fosse dovuto in merito alla fatturazione a 28 giorni, visto che un eventuale indennizzo doveva essere richiesto dall’utente a mezzo di apposita azione ove l’autorità adita doveva essere l’Agcom e non il Corecom. Dall’esame della documentazione prodotta dal gestore emergeva quanto segue: - la fattura doc. 9 (All. 9) recava un importo pari a 0,00 per un credito dell’istante di € 27,84; - la fatt. doc. 12 (All. 12) emessa da Fastweb a chiusura del rapporto per dismissione servizi Fastweb recava correttamente la detrazione del credito dell’istante portato dalla fattura di cui all’All. 9 per euro 27,84, residuando la somma ancora a credito di Fastweb di € 28,16. Quindi l’ipotizzata compensazione prospettata dal gestore si ritiene che faccia riferimento al credito di euro 28,16 dell’All. 12 e non all’importo di euro 27,84, perché tale somma risultava essere un credito dell’utente e non utilizzabile quindi per la decurtazione del rimborso di euro 20,70

relativo ai giorni erosi dovuti all'utente. Da ciò deriva che la domanda di rimborso per i giorni erosi risulta definita e superata alla luce della compensazione effettuata dall'operatore e non contestata dall'utente. Circa la domanda relativa ai disagi e ai disservizi subiti esula dalla competenza del CORECOM e proponibile innanzi al Giudice competente. Circa l'indennizzo richiesto dall'utente per mancata risposta ai reclami e mancato riscontro scritto, si deve rilevare che, nonostante l'utente abbia lamentato tale situazione nel formulario, procedeva alla allegazione probatoria tardivamente solo con la memoria di replica. A tal proposito già l'operatore contestava la fondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto alcun reclamo risultava prodotto con l'istanza GU14/301330/2020. L'operatore rilevava che il reclamo con la data del 26/02/2020, indicata dall'istante, non era indennizzabile, perché l'istante aveva presentato istanza UG/258729/2020 in data 19/03/2020 senza attendere i 45 giorni per il riscontro all'asserito reclamo del 26/02/2020. Ed ancora l'operatore aggiungeva (All. 16) che i reclami prodotti dall'istante in data 30/11/2020 non erano ammissibili ex art. 16 co. 2 del Regolamento di Procedura, oltre che per le ragioni già espresse nella memoria di difesa Fastweb depositata in data 25/11/2020. Si condividono le motivazioni difensive dell'operatore e pertanto, la produzione è inammissibile e la domanda non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Di non accogliere l'istanza del signor Gxxx G. proposta nei confronti di Fastweb spa.
- 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to