AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 094/2022/CRL/UD del 10/06/2022
G. Bxxx / FASTWEB SPA
(GU14/438541/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/06/2022;

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*";

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. Bxxx del 01/07/2021 acquisita con protocollo n. 0289550 del 01/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 08 gennaio 2021, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2020 si è concluso con un mancato accordo in data 02 aprile 2021. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 01 luglio 2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: “…Nel periodo 23 Giugno 2017 - 05 Aprile 2018 sono stato continuativamente utente Fastweb per i servizi di telefonia fissa, ricevendo per tutto il periodo una fatturazione a 28 giorni. A seguito della delibera AGCOM 269/18/CONS, poi confermata dalla sentenza 879 del 04/02/2020 - VI Sezione del Consiglio di Stato; sarebbe dovuta avvenire una restituzione completa ed automatica da parte di Fastweb S.p.A. dei giorni erosi in modo illegittimo. Questa restituzione non è mai avvenuta. Ho quindi cercato più volte il servizio clienti di Fastweb per reclamare il rimborso dovuto; facendo altresì presente agli operatori che non esisteva nessuna evidenza pubblica sui loro canali di comunicazione (sito e informative nelle fatture) di come un utente potesse chiedere il rimborso di cui sopra. La risposta del servizio clienti è stata evasiva e ostacolante; inizialmente mi è stato detto che non rientravo tra gli aventi diritto senza fornire ulteriori spiegazioni da me richieste in merito. Ovviamente non poteva essere possibile che io non avessi diritto al rimborso, essendo stato un utente Fastweb per la telefonia fissa in modo continuativo per tutto il periodo dell’illegittima fatturazione a 28 giorni. A fronte delle mie rimostranze mi veniva detto che, se ritenevo, potevo sempre presentare un reclamo scritto dalla mia Myfastpage, aprendo una qualsiasi delle richieste da loro considerate completate e seguendo le indicazioni per inoltrare un reclamo. Questa via non è mai stata praticabile dato che dalla sezione richieste completate nessuna azione di reclamo risulta possibile. O in alternativa mi veniva detto che potevo sempre mandare una raccomandata o una PEC (cosa che peraltro ho anche fatto successivamente). Di fatto il servizio clienti di Fastweb S.p.A. non ha accolto la mia richiesta di rimborso senza fornire motivazioni e ha mancato nell’obbligo di fornire una risposta scritta al diniego entro i 45 giorni previsti. Quindi, procedendo ad aprire la pratica di conciliazione sulla piattaforma Conciliaweb di agcom, l'08/01/2021, richiedevo, oltre alla restituzione dei giorni erosi con la illegittima fatturazione a 28 giorni, anche un indennizzo di 300 euro, ossia il massimo previsto secondo l'Art.12 Allegato A - delibera 347/18/ CONS. Solo a seguito dell'apertura da parte mia della procedura di conciliazione Fastweb S.p.A. si è finalmente attivata per procedere al

rimborso dei giorni erosi ed ha effettuato il rimborso direttamente nella fattura di Marzo 2021. Parimenti, in data 11/01/2021, tramite la piattaforma di Conciliazione Fastweb riconosceva implicitamente il torto proponendo un indennizzo parziale di xxx euro; questa proposta di indennizzo è stata poi ritirata il giorno dell'udienza di conciliazione, 02/04/2021, dalla Signora XXXXXXXX, rappresentante di Fastweb; adducendo come motivazione che il conteggio dei giorni per rispondere da parte di Fastweb S.p.A. andava fatto partire dal 29/12/2020; ossia dal giorno in cui inviai una PEC di reclamo direttamente alla Direzione Affari Legali e Regolamentari di Fastweb e, per conoscenza anche alla Direzione Tutela dei Consumatori di AGCOM. Ovviamente questa PEC si configurava come un secondo reclamo che era successivo al primo presentato al servizio clienti di Fastweb in data 08/08/2020 al quale mi fu risposto che non avevo diritto al rimborso dei giorni erosi e senza peraltro far seguire motivazioni chiare e scritte entro 45 giorni per questa risposta negativa. A fronte dell'ostruzionismo di Fastweb durante l'udienza telefonica del 02/04/2021 non è stato possibile giungere a nessun accordo, neppure in un'ottica di mediazione. Faccio altresì presente che, misteriosamente, il mio reclamo dell'08/08/2020, non risulta più tracciabile essendo sparito dalla mia pagina utente presso Fastweb poco dopo l'apertura dell'istanza di Conciliazione. Nonostante abbia inviato a Fastweb due distinte PEC (02/04/2021 e poi 12/05/2021) con la richiesta di ricevere il codice identificativo del reclamo dell'08/08/2020; l'azienda di telefonia ha omesso di comunicarmi il codice identificativo, come è un mio diritto in base alla Carta dei servizi (Art.4.16) e alla Delibera 179/03/CSP - 24 Luglio 2003 Allegato A Art.8 comma 3;per cui un Reclamo deve essere tracciabile per l'Utente. Questi elementi informativi sono allegati come memoria per la procedura di definizione alla presente istanza UG14." In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Indennizzo di euro 300 ai sensi dell'Art. 12 Allegato A - delibera 347/18/CONS); ossia il massimo previsto dal comma 1 del presente Articolo essendo trascorsi oltre 150 giorni senza ricevere risposta scritta da parte di Fastweb S.p.A. b) Indennizzo di 500 euro per i danni morali derivanti da tutta la vicenda.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 30.07.2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "… I ECCEZIONI PRELIMINARI In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno che la fatturazione ogni 28 giorni avrebbe cagionato a parte istante. La domanda avversa è inammissibile, in quanto la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze dell'autorità adita, e non è contemplabile in sede amministrativa, nella quale, come previsto dalla Delibera di settore, è possibile inoltrare solo domande di natura indennitaria. Si eccepisce, altresì, l'inammissibilità delle dichiarazioni riportate da parte istanze, e acquisite in occasione dell'udienza di conciliazione del 02.04.2021. Si fa riferimento alle dichiarazioni riportate da parte istante, rese dal rappresentante di Fastweb, e alle valutazioni sul suo operato, nonché alle dichiarazioni sconvenienti nei confronti dell'operatore Fastweb. In particolare, nel punto in cui l'utente asserisce "A fronte

dell'ostruzionismo di Fastweb durante l'udienza telefonica del 02.04.2021, non è stato possibile raggiungere nessun accordo...” Le predette dichiarazioni dovranno essere stralciate, in quanto: le prime sono in violazione all’articolo 11 della Delibera 353/19/CONS che impone un vincolo di segretezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, le secondo sono infondate, ingiustificate e non rilevanti. II. INFONDATEZZA DELLE AVVERSE DOMANDE E LA CORRETTA RICOSTUZIONI DEI FATTI Fermo quanto sopra dedotto, Fastweb entra nel merito per dimostrare l’infondatezza della pretesa avversa. Evidenziamo che Fastweb, comunicava la modifica contrattuale, con passaggio alla periodicità a 28 giorni, con la fattura n. 2339xxx emessa il 31 marzo 2017, ove a pagina 5, veniva informato della facoltà di recedere dal rapporto negoziale, senza penali, tramite comunicazione di disdetta da effettuarsi nei successivi 30 giorni (vedi ...) . Nessuna comunicazione di recesso veniva formalizzata dall’istante. Fastweb, successivamente, con la fattura n. 2417xxx emessa l’08.03.2018, comunicava il ripristino della fatturazione mensile, come effettivamente accaduto (vedi...). La richiesta di rimborso formulata da controparte doveva essere rigettata, atteso che il signor Bova ha beneficiato di due cambi piano tariffari che hanno comportato un vantaggio per l’utente, tali da compensare e superare il valore del rimborso dei giorni erosi. In particolare, in data 03.06.2017, veniva cambiato il piano tariffario, applicando uno sconto di € 10,17/mese, senza limiti temporali all’offerta di partenza “Jet” a € 35/mese (comprensiva di internet illimitato e telefonate a consumo). La predetta variazione è visibile nella fattura n. 6220xxx (vedi...) Successivamente in data 05.09.2018, veniva effettuata un’ulteriore variazione: il piano tariffario “Jet” comprensivo di internet illimitato e chiamate a consumo, veniva sostituito con il piano “INTERNET+TELEFONO” comprensivo di internet illimitato e chiamate illimitate verso i numeri fissi nazionali, applicando un prezzo in promozione di € 24,95/mese, senza limiti temporali dell’offerta, anziché a € 34,9/mese, come si evince nella fattura n. M010145156 (doc ...) A tal proposito è bene precisare che in base alla DELIBERA AGCOM 269/18/CONS, sono esclusi dal rimborso dei giorni erosi per effetto della fatturazione ogni 28 giorni, tutti quei clienti che, pur essendo passati a 4 settimane, ad oggi sono stati gestiti da Fastweb con un’azione tale da compensare e superare il valore del rimborso dei giorni erosi. Va da sé che nel caso concreto i vantaggi a favore dell’utente superano di gran lunga il rimborso monetario della fatturazione a 28 giorni , che ammonterebbe a € 23,55, laddove con il solo primo cambio di piano tariffario l’utente ha avuto un vantaggio in termini economici pari a €132,21 (10,17/mese x 13 mesi) e con il secondo piano tariffario una riduzione di €10/mese con un vantaggio in termini economici, dalla attivazione sino ad oggi, pari a € 330 (10/mese per 33 mesi) Parte istante in data 08.08.2020, apre una segnalazione di assistenza clienti, attraverso il servizio telematico dedicato agli abbonati “My Fast page”, lamentando il mancato rimborso della fatturazione ogni 28 giorni; Fastweb gestisce prontamente la segnalazione, contattando telefonicamente il cliente il giorno stesso; in quella circostanza l’utente veniva informato di non avere diritto al rimborso avendo usufruito di una misura compensativa con beneficio nettamente più favorevole all’utente medesimo, come si evince dalla schermata prodotta (…). Sul punto giova precisare, che contrariamente a quanto asserito da controparte, l’operatore Fastweb ha

gestito correttamente la segnalazione, come ut supra dimostrato. Fastweb, per quanto non tenuta, per i motivi sopra esposti, si è resa comunque disponibile, dopo l'udienza di conciliazione, ad erogare il rimborso dei giorni erosi per effetto della fatturazione ogni 28 giorni, pari a € 23,55, importo visibile nella fattura n. M007034xxx, emessa il 01/03/2021 (doc ...) Infine, sulla contestazione formulata da controparte relativa alla mancata evidenza pubblica sui canali di comunicazione Fastweb, come ad esempio il sito web e fatture, è bene precisare che quanto asserito da controparte non corrisponde al vero, oltre ad essere inconferente e irrilevante ai fini della presente controversia. L'informativa riguardante la fatturazione ogni 28 giorni e le misure compensative erano state rese note da Fastweb mediante pubblicazione sul portale web istituzionale, che rimandava ad un'apposita sezione del portale MyFastPage e pertanto comune a tutti gli utenti. Infatti, sul sito di Fastweb al link https://www.fastweb.it/ viene riportato quanto segue: Delibera AGCOM 269/18/CONS In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera AGCOM n.269/18/CONS, Fastweb ha comunicato ai clienti di rete fissa interessati dalla modifica della cadenza di fatturazione per il periodo dal 23 giugno 2017 al ripristino della fatturazione mensile, le soluzioni di compensazione di cui potranno usufruire. Per maggiori informazioni visita la tua area clienti MyFastweb III. SULLA MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI. La richiesta di corresponsione di ulteriore importo per la mancata risposta al reclamo è del tutto priva di pregio e infondata. In primis NESSUN RECLAMO è stato proposto dall'utente entro tre mesi dal "disservizio", con conseguente esclusione di qualsiasi indennizzo ai sensi dell'art.14.4 del Regolamento Indennizzi. In secondo luogo, tutte le comunicazioni allegate all'istanza, fermi i rilievi sotto, non possono essere qualificate come reclami in senso stretto, non essendo finalizzati alla risoluzione della problematica, avendo, peraltro, l'utente a quella data già ampiamente e consapevolmente usufruito delle misure compensative. Inoltre, il reclamo del 29.12.2020 non risulta sui sistemi Fastweb e controparte non è in grado di provare di averlo inviato; atteso che lo stesso è privo della ricevuta di accettazione/avvenuta consegna, necessaria per attestare che il messaggio è stato inviato/ricevuto dal destinatario. Ad ogni modo, si osserva che non discenderebbe alcun indennizzo; stante che lo stesso mirava a sollecitare un rimborso, i cui tempi e le modalità per l'erogazione, essendo comuni a tutti gli utenti, sono state rese note a tutta la collettività sul portale web istituzione, e mediante la pubblicazione sui quotidiani come il sole 24 ore e il Corriere della Sera. Oltre al fatto che l'utente aveva già goduto di una misura compensativa con un vantaggio economico superiore a quello che avrebbe comportato il rimborso monetario dei giorni erosi, come ut sopra dimostrato. Oltre a fatto che il reclamo stesso, è stato presentato ben oltre il termine di 90 giorni Per quanto riguarda il reclamo del 02.04.2021, rendiamo noto che veniva gestito dall'operatore Fastweb con risposta inviata a mezzo mail all'indirizzo tuxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.com , il 14.04.2021, comunicando all'utente che il reclamo dell'08.08.2020, non era più visibile sulla My fast page, in quanto risultava gestito; e in tale circostanza Fastweb informava l'utente di aver provveduto ad erogare rimborso di € 23,55 dei giorni erosi per effetto della fatturazione ogni 28 giorni, come si evince dalla schermata prodotta (doc…). Anche al reclamo del 12.05.2021, Fastweb forniva risposta con comunicazione inviata a mezzo mail all'indirizzo tuxxxxxxxxxxxxxxx@xxx.com, il

17.05.2021, comunicando al cliente che la procedura di risposta del servizio clienti, non prevede l'invio di una risposta via PEC ma solo esclusivamente l'invio di una comunicazione a mezzo mail. Parte istante, veniva altresì, informato di essere stato escluso dal rimborso dei giorni erosi per effetto della fatturazione ogni 28 giorni, per aver usufruito di una misura compensativa ma che nonostante ciò il rimborso era stato comunque erogato (…). Conseguentemente: le richieste avanzate da parte avversa, così come formulate sono ingiustificate e dovrà essere rigettate."

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che l'istante, nella redazione del formulario GU14/xxxxxx/21, non ha rispettato quanto prescritto nella Delibera n.353/19/CONS., art.11, Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura: "1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale, giurisdizionale o giustiziale, promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire a una composizione bonaria della controversia" Pertanto, si accolgono le eccezioni presentate da Fastweb S.p.A. poiché l'istante non ha ottemperato alla norma sopra richiamata. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni: In merito alla richiesta a) "Indennizzo di euro 300 ai sensi dell'Art. 12 Allegato A - delibera 347/18/CONS); ossia il massimo previsto dal comma 1 del presente Articolo essendo trascorsi oltre 150 giorni senza ricevere risposta scritta da parte di Fastweb S.p.A." si rileva che l'istanza, UG/xxxxxx/2021, è stata presentata in data 08.01.2021, pertanto i reclami successivi, alla data sopra menzionata, non possono essere considerati documenti utili al riconoscimento dell'indennizzo richiesto. Per quanto riguarda le richieste e i reclami antecedenti alla presentazione dell'istanza UG/xxxxxx/2021 del 08.01.2021 si rileva quanto segue: - In data 08.08.2020, l'istante ha segnalato tramite call center il mancato rimborso della fatturazione a 28 giorni. L'istante ha dichiarato quanto segue "… A fronte delle mie rimostranze mi veniva detto che, se ritenevo, potevo sempre presentare un reclamo scritto dalla mia Myfastpage, aprendo una qualsiasi delle richieste da loro considerate completate e seguendo le indicazioni per inoltrare un reclamo. Questa via non è mai stata praticabile dato che dalla sezione richieste completate nessuna azione di reclamo risulta possibile. O in alternativa mi veniva detto che potevo sempre mandare una raccomandata o una PEC (cosa che peraltro ho anche fatto successivamente) …) (cfr. lettera del 08.01.2021 depositata il 01.07.2021 e formulario); Pertanto, l'istante ha avuto informativa e riscontro telefonicamente da parte dell'operatore. - L'istante non ha depositato la ricevuta di accettazione/avvenuta consegna necessari per attestare che il reclamo del 29.12.2021 sia stato inviato/ricevuto dall'operatore Fastweb S.p.A. Pertanto, il reclamo, 29.12.2021, non può essere considerato validamente inviato e valutato come prova documentale utile al riconoscimento della richiesta a); - L'istante non ha depositato la ricevuta di accettazione/avvenuta consegna necessari per attestare che il reclamo del 08.01.2021 sia stato inviato/ricevuto dall'operatore Fastweb S.p.A.

Pertanto, il reclamo, 08.01.2021, non può essere considerato validamente inviato e valutato come prova documentale utile al riconoscimento dell'indennizzo richiesto. Inoltre, il reclamo, 08.01.2021, risulta depositato nello stesso giorno dell'UG/xxxxxx/2021, dunque si richiama la Delibera AGCOM 212/18, la quale prevede quanto segue "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. …"); In ultimo, per quanto riguarda i "reclami" del 02.04.2021 e del 12.05.2021, si rileva che sono: - successivi alla presentazione dell'istanza UG/xxxxxx/2021, depositata in data 08.01.2021; - successivi al rimborso del 01.03.2021 emesso nella fattura n.M007034xxx dall'operatore; In merito alla richiesta b) "Indennizzo di 500 euro per i danni morali derivanti da tutta la vicenda", si rileva che, 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. Alla luce di quanto sopra espresso, la richiesta b), presentata dall'istante, viene rigettata e ritenuta inammissibile poiché di natura risarcitoria.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza XXX XXX proposta nei confronti società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.

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 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, 10/06/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
f.to Avv. Maria Cristina Cafini