



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 04/2022

(GU14/150956/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/01/2022;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/07/2019 acquisita con protocollo n. 0315119 del 17/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

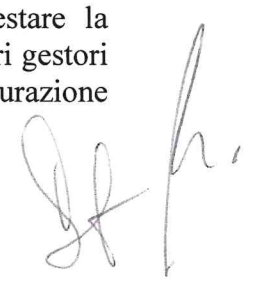
1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED] codice fiscale [REDACTED] con la istanza di definizione del 17/07/2019 presentata 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), lamentava di aver subito sui conti telefonici 2017/2018 addebito di spese non previste, l’aumento di €2,20 del canone di

abbonamento mensile. Pertanto, per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, chiedeva il ripristino della fatturazione mensile ad €.25,00 e quantificava i rimborsi o gli indennizzi richiesti in euro: 1000.0. Con le sue note controdeduttive precisava che: a) la Fastweb non si adeguava alle direttive Agcom circa il ripristino della fatturazione mensile periodo 2017/2018; b) che aumentava arbitrariamente il profilo tariffario a partire dal conto telefonico di maggio 2018 e per tutto il 2019 ed il 2020; c) avendo affidato la consegna della posta a privati la stessa non veniva regolarmente consegnata al suo indirizzo, tanto da comportare alcune volte il mancato pagamento di fatture con l'aggiunta di maggiori oneri; d) che la stessa non ha mai risposto ai reclami e mai ha provveduto ad alcuno storno e/o rimborso per le somme illegittimamente incassate; e) che in data 17/7/2019 e 18/11/2020 la Fastweb provvedeva in pendenza di definizione al distacco della linea telefonica; f) che in data 3/12/2020 l'istante con sua comunicazione p.e.c. risolveva definitivamente il contratto con la fastweb.

2. La posizione dell'operatore

Con le sue note tempestivamente depositate l'operatore rilevava l'infondatezza di quanto lamentato da controparte e la correttezza dell'operato di Fastweb. Il gestore controdeduceva evidenziando : a) la genericità della contestazione "Addebito su conti telefonici 2017/2018 di spese non previste. Aumento canone di abbonamento mensile di € 2.20, ripristino fatturazione mensile", b) che l'esponente società aveva sempre provveduto correttamente a fatturare quanto concordato contrattualmente, senza mai alcuna contestazione da parte dell'istante, che mai aveva provveduto ad inoltrare a Fastweb alcuna segnalazione e/o reclamo al fine di segnalare il presunto illegittimo "Addebito su conti telefonici 2017/2018 di spese non previste. Aumento canone di abbonamento mensile di € 2.20", dal momento che dai sistemi informatici della società convenuta non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica riguardo a tale contestazione, per cui anche volendo, Fastweb non potrebbe essere ritenuta responsabile in quanto non avrebbe potuto certo sapere della sussistenza di tale circostanza, e conseguentemente provvedere a risolverla, in mancanza di alcuna segnalazione da parte dell'istante. Difatti, il lamentato "Addebito su conti telefonici 2017/2018 di spese non previste. Aumento canone di abbonamento mensile di € 2.20", oggetto del presente procedimento è stato contestato per la prima volta dal Sig. [REDACTED] con il deposito dell'istanza di conciliazione avvenuto in data 05.02.2019, e prima di tale evento il Sig. [REDACTED] non aveva mai inoltrato all'esponente società alcun reclamo contenente contestazioni di cui alla presente istanza. c) che ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n.347/18/CONS) gli indennizzi sono esclusi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Nel caso di specie deduceva che i presunti illegittimi addebiti sono stati contestati per la prima volta a distanza di oltre un anno. d) che, laddove controparte chiede il "ripristino fatturazione mensile", sembra voler contestare la fatturazione a 28 giorni precedentemente applicata da Fastweb e da tutti gli altri gestori telefonici. La Fastweb, quindi, evidenziava, innanzitutto, come la lamentata fatturazione





a 4 settimane fosse stata applicata del tutto legittimamente, laddove per quanto riguarda le modifiche delle condizioni contrattuali, è necessario evidenziare, in primis, che l'art. 3.4 della Carta dei Servizi Fastweb (doc. 2), che controparte ha espressamente dichiarato di "ben conoscere ed accettare" all'atto dell'adesione ai servizi Fastweb, sotto la voce "Modifiche delle Condizioni Contrattuali". Tale disposizione è peraltro ulteriormente ribadita nelle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb (doc.3) all'articolo 15.1, sotto la voce "Modifiche del Contratto" prevede che "Fastweb potrà variare il Contratto per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, nonché aggiornare i corrispettivi per i Servizi. Fastweb potrà altresì modificare il Contratto per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti". Ed al successivo art. 15.2 precisa che "le modifiche di cui al punto precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione" (doc. 3). Peraltro, tali variazioni delle condizioni contrattuali, in applicazione dello ius variandi, oltre che essere concordate contrattualmente (docc. 2 e 3), sono espressamente previste dalla legge ossia in applicazione della facoltà attribuita dall'art. 70 del D.Lgs. 259/2003 (cd Codice delle Comunicazioni digitali) oltre che da quanto disciplinato dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS che all'art. 6, comma 2, dell'Allegato A stabilisce che: "Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche". d) In più fastweb deduceva di aver correttamente comunicato al Sig. [REDACTED] la variazione contrattuale con espressa comunicazione inviata nella fattura n. [REDACTED] emessa il 01.04.2017. Pertanto, dopo aver assolto in maniera chiara e trasparente ai propri obblighi informativi nei confronti del cliente inviando la comunicazione di variazione contrattuale nella prima fattura utile e specificando il diritto del cliente di poter recedere dal contratto senza oneri entro 30 giorni (doc. 4), ha legittimamente applicato la variazione contrattuale di talchè alcun onere restitutorio o indennizzo potrà esserle imputato nel caso si specie. In più Fastweb sottolineava di aver utilizzato anche tutti i restanti canali a propria disposizione per rendere edotti gli utenti in merito alla modifica delle condizioni generali di contratto, sia tramite il sito internet, che attraverso la MyFastPage e persino pubblicando un articolo su "Il Sole 24 ore", ed invero, entrando sul sito ufficiale www.fastweb.it, si legge chiaramente l'avviso della avvenuta modifica della fatturazione a 28 giorni. e) Inoltre, nel caso di specie Fastweb, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 19 quinquiesdecies del decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148, introdotto dalla legge di conversione n. 172/2017, pubblicata in Gazzetta Ufficiale in data 5 dicembre 2017, ha adeguato tutte le proprie offerte commerciali che, a partire dal 5 aprile 2018 per la rete fissa e a partire dal 26 marzo 2018 per la rete mobile, sono passate dalla tariffazione a 4 settimane a quella mensile, dandone chiara ed esaustiva comunicazione a tutti i propri clienti. Al Sig. [REDACTED] è stato comunicato il

ritorno alla fatturazione su base mensile con la fattura n. [REDACTED] del 02.04.2018. Ai fini della presente procedura rilevava come sia nella Delibera Agcom n. 269/18/Cons che nella pronunzia del Consiglio di Stato del 4 luglio 2019 sono state predeterminate le modalità di rimborso individuando nella somma da rimborsare esattamente quanto addebitato di più in seguito alla fatturazione a 28 giorni, senza l'applicazione di indennizzi o risarcimenti, e quindi escludendo la possibilità che la somma dovuta venga non solo quantificata attraverso diversi criteri di calcolo ma anche liquidata in maniera differente, ad esempio attraverso pronunzie giudiziali o regolamentari, che quindi si configurerebbero, qualora avessero tale contenuto, come inammissibili. Pertanto, nel caso di specie il Sig. [REDACTED] pagava un importo mensile pari ad € 25,00 di talchè, in base alla delibera AGCOM 269/18/CONS, può richiedere unicamente la restituzione dei giorni erosi per il periodo dal 23 giugno 2017 fino al ripristino della fatturazione su base mensile, ossia al 5 aprile 2018 per un totale di giorni 22, per un totale eroso per il caso di specie di € 18,34. Pertanto il rimborso per i 22 giorni erosi è di € 18,34 senza la possibilità di applicare ulteriori indennizzi che risulterebbe pertanto come inammissibili. Controparte chiede “Storno maggiori costi addebitati, storno fatture, ripristino fatturazione mensile, canone mensile di € 25,00”, per una somma complessiva pari ad € 1.000,00. Ebbene, in virtù di quanto innanzi ampiamente esposto e provato (docc. 1, 2, 3, 4, 5 e 6) evidenziava, che fino al momento della chiusura definitiva del contratto in oggetto avvenuta in seguito al ricevimento in data 03.12.2020 di pec di disdetta da parte dell'istante (doc. 7), Fastweb aveva correttamente e legittimamente emesso le fatture relativamente allo stesso, e non comprendeva come potesse controparte ritenere tali fatture illegittime, laddove peraltro, si ribadisce, le fatture oggetto del presente procedimento, ovvero nello specifico i “conti telefonici 2017/2018”, sono state contestate per la prima volta dal Sig. [REDACTED] con il deposito dell'istanza di conciliazione in data 05.02.2019 (ovvero a distanza di più di un anno dall'inizio della presunta illegittima fatturazione).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente va evidenziato che la domanda soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del regolamento. Le domande di cui all'istanza meritano parziale accoglimento, per i motivi di seguito indicati. Relativamente alla contestazione di “Addebito su conti telefonici 2017/2018 di spese non previste. Aumento canone di abbonamento mensile di € 2.20, ripristino fatturazione mensile”, essa non può trovare accoglimento per essere stata formulata senza indicare né l'importo dell'addebito di “spese non previste” che sarebbe stato effettuato “su conti telefonici 2017/2018” né tantomeno le fatture in cui sarebbe stato applicato il lamentato “aumento canone di abbonamento mensile di € 2.20” e senza fornire alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non producendo nemmeno il reclamo che dichiara di aver effettuato in data 10.01.2019 ovvero 21.01.2019. Relativamente alla fatturazione a 28 giorni, a prescindere dalla legittimità della stessa, l'operatore ha allegato la fattura n. [REDACTED] emessa il 01.04.2017 nella quale l'istante veniva informato circa la fatturazione a 28 giorni, in conseguenza della quale il costo dei servizi sarebbe stato addebitato ogni 4 settimane,



anziché su base mensile e che il conto telefonico sarebbe stato emesso ogni otto settimane, anziché bimestralmente, con possibilità di recedere senza penali, né costi di disattivazione entro i 30 giorni successivi, diritto che non veniva esercitato dalla parte. Al Sig. [REDACTED] è stato comunicato il ritorno alla fatturazione su base mensile con la fattura n. [REDACTED] del 02.04.2018, nella quale l'utente veniva informato che la legge n. 172/2017, riconosceva l'illegittimità della fatturazione a 28 giorni, con la conseguenza che i costi dei servizi sarebbero stati addebitati su base mensile e la fatturazione sarebbe avvenuta con cadenza bimestrale, con possibilità di recedere senza penali, né costi di disattivazione, nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018, diritto che non veniva esercitato dalla parte. Il gestore, come dichiarato in memoria, proponeva un rimborso per i 22 giorni erosi di €.18,34 senza la possibilità di applicare ulteriori indennizzi. Orbene, con riferimento al tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato con sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera n.115/18/CONS; pertanto, merita accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato. Il canone pagato dall'istante era pari ad €.25,00; i giorni erosi dal 23 giugno 2017 fino al 5 aprile 2018, data di ripristino della fatturazione su base mensile, è pari ad un totale di giorni 22, per cui il rimborso dovuto è pari ad euro 19,64. Né può trovare accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Agli atti non risulta la pec del 10.01.2019 che l'istante assume aver inviato. Lo stesso dicasi per la richiesta di indennizzo quantificata in €.10.000,00 senza alcuna specificazione o produzione di documenti che giustifichino la pretesa avanzata. Trattandosi di controversia di straordinaria rilevanza tecnica, si rimette al Comitato;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente la istanza di definizione solo per la parte relativa al rimborso dei giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni, per i quali riconosce un rimborso complessivo di €.19,64 a carico della società Fastweb SpA., per i motivi in premessa. Le altre richieste non sono accolte per le motivazioni in premessa.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio