

DELIBERA 297/2023/CRL/UD del 16/6/2023

**A. Rxxx / FASTWEB SPA
(GU14/369534/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 A. Rxxx del 22/12/2020 acquisita con protocollo n. 0542632 del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. A. Rxxx, cliente Fastweb Spa (Cod. Cliente: 7299xxx) nel corso della procedura rappresentava: a. di aver notato, nella fattura n. M005980822, l'addebito di costi aggiuntivi sotto la voce "aggiornamento corrispettivo servizio"; b. di non aver mai richiesto tale servizio ed anzi di averlo contestato tramite reclamo via pec in data 20.05.20, con sollecito il successivo 01.06.2020; c. di non aver mai avuto alcuna risposta da parte della Fastweb spa; d. di aver sottoscritto, in data 06.10.2020, unitamente alla società Fastweb il verbale di mancato accordo (UG/291969/2020); e. di aver avanzato, il successivo 22.12.2020, istanza di definizione della controversia ai sensi degli artt. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con comunicazione di avvio del procedimento datato 23.12.2020; f. di aver depositato le proprie controdeduzioni il 05.02.2021; In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. il rimborso/storno di quanto illegittimamente addebitato per servizi non richiesti; ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione servizi non richiesti e quindi fatturazione illegittima; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposata ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb spa, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. La Fastweb ha la facoltà di procedere con l'aggiornamento dei corrispettivi ai sensi degli articoli 15.1 e 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto; b. La società, prima di procedere con l'addebito, con la fattura n. M280815 del 1.12.2018 informava l'utente dell'aumento di euro 1,29 per l'"aggiornamento dei corrispettivi" e la conseguente possibilità di recedere senza penali entro il 20 gennaio 2019; c. Il formulario UG, altresì, è stato depositato il 15 giugno 2020, ossia prima dello scadere dei 45 giorni previsti come termine ultimo per consentire all'operatore di rispondere; d. Venivano depositate memorie il 25.1.2019.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante nei confronti di Fastweb Spa non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Sulla richiesta sub i), nella quale si chiede il rimborso/storno di quanto illegittimamente addebitato per servizi non richiesti e sub ii), volta ad ottenere la liquidazione dell'indennizzo per

attivazione servizi non richiesti, si osserva. E' unanime l'orientamento secondo cui gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche delle prestazioni di servizi e di qualsiasi informazione loro inerente. In altre parole gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà; questo è l'unico modo per tutelare i consumatori più deboli e il loro diritto di scelta (delibera Agcom n.10/10; delibera Toscana Co.Re.Com n. 3/12; art. 4 delibera Agcom n.179/03/CONS). Proprio per questo l'art. 40 comma 4 del D. Lgs. N. 259/03, dispone che, in caso di modifiche delle disposizioni contrattuali che non si intendono accettare, gli utenti possono recedere dal contratto senza penali. Ebbene nel caso in esame l'istante lamentava nella fattura n. M005980822 del 01.03.2020, l'improvviso l'addebito di euro 1,29 sotto la voce "aggiornamento corrispettivo servizio", senza aver ricevuto alcun preavviso. Di conseguenza chiedeva la restituzione di tale importo in tutte le fatture in cui tale importo risultava addebitato nonché la liquidazione dell'indennizzo per fatturazione illegittima per servizi non richiesti. Ebbene, da una disamina degli atti è subito emerso che nella su menzionata fattura (ossia la n. M014280815 del 01.12.2018), l'operatore comunicava tempestivamente all'utente il prossimo addebitato dell'importo di euro 1,29 nonché la possibilità di recedere dal contratto, senza penali, entro il 20.01.2019. Più precisamente veniva indicato: "[...] Per accelerare il costante miglioramento dei nostri servizi, l'innovazione e l'arricchimento dell'offerta, dal 01/01/2019, l'importo mensile della tua offerta di rete fissa aumenterà di 1,29€ al mese (IVA inclusa). Ti ricordiamo che con Fastweb puoi scegliere sempre l'offerta più adatta alle tue esigenze gratuitamente dalla tua Area Clienti MyFASTPage. Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 20 gennaio 2019, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", oppure recandoti presso un negozio Flagship Fastweb, o contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFASTPage. Nel caso di pagamenti rateali sarai contattato per definire la rateizzazione dell'addebito delle rate residue. Siamo qui per aiutarti se hai bisogno, se lo desideri contattaci al 192.19". Sempre dagli atti istruttori, poi, è emerso che il potere di avanzare tali modifiche contrattuali, il gestore lo ha acquisito anche grazie all'art. 15.1 e 15.2 delle condizioni generali del contratto regolarmente accettate dall'utente. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, l'odierno istante, non solo ha avuto la tempestiva contezza della modifica della fatturazione, ma, nel contempo, è stato anche avvertito del diritto di recedere dal contratto senza costi e senza penali diritto, quest'ultimo, mai esercitato dall'utente. Tale scelta ha fatto venir meno ogni possibilità risarcitoria che, tuttavia, in ragione dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e dal successivo allegato A alla delibera n. 347/18/CONS non sarebbe comunque prevista nel caso in esame. Privo di fondamento, pertanto, è quanto asserito dall'istante e, di conseguenza, le richieste di cui ai punti sub i) e sub ii) non posso che essere rigettate. In base alla richiesta sub iii) con cui si chiede l'indennizzo per mancata risposta reclami, si osserva. Parte istante avanzava due distinti reclami: il primo il 20.05.2020 e il successivo il 01.06.2020 lamentando la mancata

risposta da parte del gestore. Sul punto, in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo occorre richiamare la Delibera AGCOM 212/18 secondo la quale “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. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile”. Ebbene come emerge dagli atti, l’istante depositava i reclami il giorno 20.05.2020 e il successivo 01.06.2020 mentre, il 15.6.2020 con protocollo 0254993 e quindi ben prima della scadenza del termine di 45, depositava anche l’istanza UG. Alla luce di ciò, il mancato rispetto dei 45 giorni fa venir meno ogni diritto di indennizzo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il mancato accoglimento dell’istanza dell’utente, sig. A. Rxxx, nei confronti della società Fastweb SpA. Spese di procedura compensate.
- 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Il Presidente

Dott. Roberto Rizzi

Avv. Maria Cristina Cafini