

DELIBERA 304/2023/CRL/UD del 16/6/2023
N. Gxxx / FASTWEB SPA
(GU14/369538/2020)

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 N. Gxxx del 22/12/2020 acquisita con protocollo n. 0542868 del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. G. Nxxx, c.f.: NCCXXXXXXXXXXXXXXXXX / p.iva 13198XXXXXX, cliente Fastweb Spa (Cod. Cliente: 876XXXXX) con contratto business, nel corso della procedura rappresentava: a. di aver contestato via pec la bolletta n. M011886555 del 1.6.2019 alla voce "aggiornamento corrispettivo servizio" per un importo pari ad euro 1,29 in quanto spesa mai concordata né preventivamente comunicata; b. di aver presentato in data 07.10.2019, dopo numerosi reclami telefonici al servizio clienti, regolare reclamo via pec seguito da sollecito del 31.10.2019, entrambi rimasti inevasi; c. di aver sottoscritto, in data 09.10.2020, unitamente alla società Fastweb, il verbale di mancato accordo (UG/274060/2020); d. di aver presentato, il successivo 22.12.2020, ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, istanza di definizione della controversia con comunicazione di avvio del procedimento datata 23.12.2020; e. di aver depositato, in data 05.02.2021, memorie difensive; In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. il rimborso dell'importo addebitato nella fattura M011886555C sotto la voce "aggiornamento corrispettivo servizi"; ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata trasparenza e applicazione di costi non dovuti; v. la liquidazione dell'indennizzo da regolamento Agcom e così per un totale di euro 850,00; vi. spese di procedura per euro 200,00.

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. ai sensi dell'articolo 15 delle Condizioni Generali del Contratto regolarmente sottoscritto dall'istante, la società Fastweb detiene il diritto di aggiornare i corrispettivi previa comunicazione scritta all'utente che, come da documentazione in atti, veniva effettuata con la bolletta n. M014280815 del 01 dicembre 2018; b. quanto al reclamo avanzato da parte istante in data 7.10.2019 la società Fastweb rispondeva tramite email all'indirizzo comunicato da parte istante nel momento della sottoscrizione contrattuale ossia "dtgnacci@gmail.com"; c. venivano depositate memorie difensive in data 25.01.2021.

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. Sulle richieste sub i), sub ii), sub iv) e sub v), avanzate per ottenere rispettivamente il rimborso dell'importo indicato con la voce "aggiornamento corrispettivo servizi" come da addebito in fattura n. M011886555C, la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la liquidazione dell'indennizzo per mancata trasparenza e applicazione di costi non dovuti e la liquidazione dell'indennizzo da regolamento Agcom si osserva quanto segue. E' unanime l'orientamento secondo cui gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa la 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 Corecom 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 dover corrispondere alcuna penale. Ebbene nel caso in esame l'istante lamentava nella fattura n. M011886555 del 01.06.2019, sotto la voce "aggiornamento corrispettivo servizio", l'improvviso addebito di euro 1,29 (uno/29) senza aver ricevuto alcun preavviso. Di conseguenza chiedeva al gestore la restituzione di tale importo e quello presente nelle fatture ivi allegate nonché la liquidazione dell'indennizzo per illegittima fatturazione per servizi non richiesti. Ebbene, da una disamina degli atti è subito emerso che nella fattura n. M014280815 del 01.12.2018 l'operatore comunicava tempestivamente all'utente il prossimo addebito di euro 1,29 nonché la possibilità di recedere dal contratto, senza penali, entro il 20.1.2019. Più precisamente veniva indicato: "Comunicazione importante: modifica delle condizioni contrattuali. Negli ultimi mesi abbiamo raggiunto altri 5 milioni di famiglie con la nostra fibra ottica, raddoppiato la velocità media dei clienti sulla nostra rete, introdotto il FASTGate, uno dei modem più potenti sul mercato e stiamo riportando in Italia la nostra assistenza tecnica per garantire un servizio più efficace e in grado di rispondere più velocemente alle tue esigenze. Abbiamo inoltre migrato più di 300 mila clienti su connessioni ad Internet più performanti e oltre 1 milione di clienti mobili ad una delle migliori reti 4G+ d'Italia, continuando ad arricchire i contenuti della nostra offerta per darti sempre il meglio. La nostra priorità è migliorare ogni giorno aumentando continuamente la qualità del nostro servizio fisso e la copertura della nostra rete in fibra per offrirti una connessione sempre più veloce e affidabile. Il prossimo obiettivo è costruire la nostra rete mobile 5G per raggiungere i massimi livelli di qualità come facciamo da sempre sulla rete fissa e mettere sempre al tuo servizio la tecnologia più all'avanguardia. 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 esclusa). 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 192.193". Sempre dagli atti istruttori, poi, è emerso che il potere di avanzare tali modifiche contrattuali, il gestore lo ha acquisito anche grazie agli artt. 15.1 e 15.2 delle Condizioni Generali del Contratto, regolarmente accettate dall'utente. Ciò detto risulta che l'addebito contestato non è dovuto all'attivazione di servizi non richiesti nè, tantomeno, alla mancata trasparenza e applicazione di costi non dovuti. 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 della delibera n.73/11/CONS e del successivo allegato A della delibera n. 347/18/CONS non sarebbe comunque prevista in caso in esame. Privo di fondamento, pertanto, è quanto asserito dall'istante e, di conseguenza, le richieste di cui ai punti sub i), sub ii), sub iv) e sub v) non possono che essere rigettate. Sulla richiesta sub iii) con cui si chiede la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami si osserva quanto segue. Parte istante, dopo aver avanzato delle segnalazioni telefonicamente (di cui non vi è prova in atti), proponeva due distinti reclami tramite pec: il primo il 7.10.2019 e il successivo il 31.10.2019 (lamentando la mancata risposta da parte del gestore). Ebbene sul punto è orientamento ormai consolidato ritenere che qualora l'operatore non fornisca alcuna risposta al reclamo questi è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 2,50 pro die fino ad un massimo di euro 300,00 (art. 12 dell'allegato A della delibera n. 347/18/CONS) da liquidare a far data dalla prima segnalazione presente in atti (Delibera n. 44/11 emessa dal Corecom Calabria; Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Nel caso in esame, come è emerso dagli atti istruttori, il Customer Care della Fastweb Spa, in data 15.10.2020, forniva riscontro scritto (tramite e mail) al reclamo avanzato il 7.10.2019. Alla luce di quanto appena rappresentato, pertanto, la richiesta di indennizzo per omesso/tardivo riscontro al reclamo deve essere rigettata. Le spese di procedura si compensano.

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. G. Nxxx 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

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini