

**DELIBERA N. 159/2022/CRL/UD del 04/08/2022**

**F. Lxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/402443/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 04/08/2022;

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 F. Lxxx del 05/03/2021 acquisita con protocollo n. 0113950 del 05/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 17.11.2020, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2020 si è concluso con un mancato accordo in data 26.02.2021. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 05.03.2021, richiesta di definizione GU14/xxxxxx/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: "...Ho stipulato nel 2018 contratto con un importo di € 22,95 al mese per sempre e rate da € 1,95 per costo di attivazione per 48 mesi. Improvvisamente da agosto 2020 mi è stato modificato l'importo a € 30,95 al mese. Sono stati apportati aumenti unilaterali dal gestore senza alcuna comunicazione a riguardo con fatturazione non conforme. Invio reclamo dove contesto il disservizio." In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; b) Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali. c) Storno dell'insoluto; d) Rimborso importi pagati e non dovuti; e) Varie ed eventuali. L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A. insistendo sulle richieste formulate in GU e GU14.

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

La società Fastweb S.p.A, in data 19.04.2021, 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: "...Preliminarmente si eccepisce qualsiasi difformità, inammissibile ex art. 14 comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, tra il contenuto dell'istanza GU14/xxxxxx/2021 e quello dell'istanza UG/xxxxxx/2020 associata al GU14 predetto. In via preliminare si eccepisce anche, ai sensi della delibera 670/20/CONS di AGCOM, l'invalidità del mandato prodotto col GU14/xxxxxx/2021 innanzi tutto perché non viene utilizzato il format dell'Autorità; in secondo luogo non è A.E.C.I. Lazio il soggetto accreditato, bensì Associazione CODICI a cui sarebbe dovuto essere conferito il mandato dell'istante per eventuale successiva delega ad altro soggetto; e ancora nel mandato, così come nel formulario GU14, manca il numero di telefono mobile dell'utente di cui non viene prodotto neppure il documento d'identità, disattendendo totalmente le previsioni dell'art. 8 comma 6 della suddetta delibera 670/20/CONS. Per tali motivi si chiede di dichiarare l'istanza inammissibile, in quanto presentata da soggetto non delegato nel rispetto del regolamento applicativo (del. 670/20/cons), con conseguente difetto di legittimazione da parte del soggetto accreditato. I fatti Il 10/10/2018 l'istante ha aderito alla Proposta di Abbonamento residenziale Fastweb (in allegato al GU14/xxxxxx/2021) per il servizio INTERNET a 22,95 €/mese con "Offerta SKY & Fastweb"; in tale Proposta di Abbonamento si legge





del creditore/danneggiato. Secondo Cassazione civile, Sezioni Unite, 21 novembre 2011, n. 24406, in particolare, “stante la genericità dell'art. 1227, c. I, c.c. sul punto, la colpa sussiste non solo in ipotesi di violazione da parte del creditore-danneggiato di un obbligo giuridico, ma anche nella violazione della norma comportamentale di diligenza, sotto il profilo della colpa generica”. L’Autorità ha fatto proprio il principio sopra richiamato, così disponendo in una recente delibera: “[d]eve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N.23/17/CIR). Sul mancato riscontro al reclamo Sebbene Fastweb abbia fornito prova della risposta - con e-mail del 10/11/2020 inviata all’indirizzo lazio@pec.euroconsumatori.eu (doc.7) – al reclamo del 30/10/2020 (in allegato al GU14/xxxxxx/2021), esso non sarebbe comunque indennizzabile perché, prima della scadenza dei 45 gg. per il riscontro previsti dall’art. 4.12 della Carta dei Servizi Fastweb (doc.8), l’istante ha depositato in data 17/11/2020 l’istanza UG/xxxxxx/2020, in tal modo violando la disciplina contrattuale summenzionata. In virtù di quanto suesposto, nonché in merito alle richieste dell’istante, si domanda il rigetto del procedimento GU14/xxxxxx/2021.

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

In via preliminare si rileva che le eccezioni d’inammissibilità avanzate da Fastweb S.p.A. sono di mero stile e pertanto non possono essere accolte. Nel merito della controversia e alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte per le seguenti argomentazioni: Per quanto riguarda la richiesta a) “Indennizzo per mancata risposta ai reclami” la Delibera AGCOM 212/18 statuisce che “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. ...”. Pertanto, la richiesta non può essere accolta poiché tra il reclamo del 30.10.2020 e il deposito dell’istanza UG/xxxxxx/2020 del 17.11.2020 non sono trascorsi i 45 giorni di tempo ritenuti necessari dalla delibera sopra richiamata per acclarare la mancata gestione e riconoscere l’indennizzo previsto dall’allegato A alla delibera n.347/18/Cons. Per quanto riguarda la richiesta b) “Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali” c) “Storno dell’insoluto”; d) “Rimborso importi pagati e non dovuti”; e) “Varie ed eventuali” si ritiene opportuno trattarle congiuntamente e non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. L’istante ha lamentato che Fastweb S.p.A. ha modificato le condizioni contrattuali comportando un aumento della spesa iniziale di €.22,95 a €.30,95 al mese e, inoltre, ha applicato una rateizzazione del costo

di attivazione in 48 rate. In merito alla vicenda si rileva che l'operatore ha informato l'istante in merito alla modifica delle condizioni contrattuali tramite fattura n. S0xxxxxxx1 emessa il 01.07.2019, con la quale comunicava che dal 01.08.2019 l'importo mensile dell'offerta sarebbe aumentata di €2,00 e indicava il termine per il recesso in esenzione spese ("... Hai diritto di recedere dal contratto Fastweb S.p.A. o di passare ad altro operatore senza penali e costi di attivazione entro il 20.08.2019 ..."). Per quanto riguarda l'aumento a €28,95 si rileva che è conseguenza della scelta fatta dall'istante poiché la disdetta a Sky ha consentito a Fastweb S.p.A. di applicare la norma contrattuale che viene di seguito riportata "... L'offerta Sky&Fastweb comporta l'adesione a due distinti contratti, uno con Sky per l'installazione e la fornitura dei servizi Tv e uno con Fastweb per i servizi voce e internet. Sky e Fastweb sono titolari autonomi dei dati raccolti per le finalità di fornitura dei rispettivi Servizi; ... il recesso da uno dei Servizi Fastweb o Sky fa decadere l'offerta "Sky&Fastweb". In questo caso, continuerai a fruire del Servizio che rimane attivo al prezzo di listino in vigore. ...". Ebbene, a fronte della scelta fatta dall'istante, ovvero di disdire il contratto Sky (04.05.2020), Fastweb S.p.A. ha applicato il prezzo di listino in vigore pari ad €28,95. Si rileva che l'istante, sin dal momento della stipula del contratto, era a conoscenza del prezzo di listino che, tra l'altro, Fastweb S.p.A. riportava sistematicamente nelle fatture emesse (fatt.n.S00xxxxxx1 emessa il 01.07.2019; fatt.n.S00xxxxxx6 emessa il 01.08.2019;); Pertanto, l'istante è stato informato e reso edotto sin dall'inizio che, in caso in cui avesse fatto disdetta a Sky, il prezzo con Fastweb S.p.A. sarebbe stato di €28,95 e non più in promozione al prezzo di €20,95. Infine, la proposta di abbonamento del 10.10.2018 ha specificato che: "... Il contratto con Fastweb ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto, con un periodo di impegno iniziale non superiore a 24 (ventiquattro) mesi, ...), pertanto la rateizzazione del costo di attivazione in 48 mesi può essere considerata come agevolazione concessa dall'operatore al cliente per pagare il contributo di attivazione. Si rileva che la documentazione citata è stata depositata dall'istante. Alla luce di quanto suesposto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo ("richiesta b"), storno ("richiesta c"), rimborso degli importi pagati ("richiesta d") e varie ed eventuali ("richiesta e") poiché la modifica delle condizioni contrattuali è avvenuta secondo contratto. Si possono ritenere corrette le seguenti fatture depositate dall'istante: fatt.n.M0xxxxxxx6 emessa il 01.09.2020; fatt.n.M0xxxxxxx0 emessa il 01.10.2020; fatt.n.M0xxxxxxx3 emessa il 01.11.2020.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza XXX XXX proposta nei confronti della 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini