

**DELIBERA N. 086/2022/CRL/UD del 18/05/2022**

**A.Fxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/376461/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 18/05/2022;

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 A. Fxxx del 12/01/2021 acquisita con protocollo n. 0012895 del 12/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 14 aprile 2020, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2020 si è concluso con un mancato accordo in data 03 novembre 2020. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 12 gennaio 2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: "...il gestore FASTWEB non ha effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS per il numero 06XXXXX2. Numerosi sono le chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedevo ad inviare anche reclami via Pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro scritto né dato seguito alle richieste formulate." In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS; b) Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto; c) Indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi recatomi; d) Indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti; e) Indennizzi da regolamento AGCOM. 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 01 febbraio 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: "... NEL MERITO Per la parte riguardante la fatturazione a 28 gg con richiesta di rimborso occorre ripercorre tutto l'iter sinora svolto presso il TAR Lazio prima e Consiglio di Stato poi. Fastweb, come gli altri gestori, aveva impugnato la Delibera, anche richiamata in citazione, 121/17/Cons. Con Ordinanza n.799/18 (la 792/18 è nei confronti di Telecom) (attenzione non veniva confermata la delibera 121/17 come riportato in citazione) il TAR Lazio "accoglie la domanda cautelare incidentale proposta ai sensi e nei limiti di cui in motivazione e, per l'effetto, sospende l'efficacia del provvedimento impugnato in parte qua", fissando il merito alla udienza pubblica del 31 ottobre 2018. Fastweb, a seguito della notifica del dispositivo, ricorreva presso il Consiglio di Stato che sospendeva in via cautelare il provvedimento e rifissava udienza per il merito al 21 maggio 2019. La sentenza del TAR n.1956/2019 (rg 1424/18) veniva, poi, depositata dolo in data 14 Febbraio 2019. A seguito della sentenza del TAR su ricorso RG 1424/18 Fastweb (come anche gli altri Operatori) ha depositato ricorso al Consiglio di Stato. Consiglio di Stato che ha deciso su ricorso NRG



9798/2018 con sentenza depositata il 12 luglio ... confermativa della sentenza del TAR. Con le Sentenze (TAR e CDS) in pratica gli operatori dovranno rimborsare/stornare i giorni erosi in più rispetto ai 28 gg della fatturazione nel periodo del 22 giugno 2017 al 5 aprile 2018. Si ricorda, inoltre, che la sig.ra Frustaci avrebbe dovuto pagare la somma di €39,00 + 5,00 (fibra) mese, come si evince dalla fattura allegata ..., ma come si nota in fattura a far data dal 20 giugno fu apportata una promo di €10,17 mese con la conseguenza che il canone mensile sarebbe passato ad €33,83. Per cui la somma da stornare/rimborsare deriverebbe dal seguente calcolo: canone mensile €33,83 dal 22 giugno 2017 sino al 5 aprile 2018 =  $€33,83 \times 12$  (mesi) / 365 (giorni erosi) = €23,35. Tale somma, con aggiunta di interessi, è stata stornata nella fattura di aprile 2020 ..., non era stata depositata ancora istanza UG/XXXXXX/2020!: OMISSIS ... Si fa presente che le modifiche alle condizioni contrattuali in discorso sono state apportate, conformemente a quanto previsto dalle Delibere 519/15/CONS e 252/16/CONS e quindi nel pieno rispetto dei principi di trasparenza informativa e comparazione tariffaria. L'istante era stato posto a conoscenza della modifica contrattuale come da comunicazione contenuta nella fattura emessa il 14.04.2017 ..., che si riproduce ... Omissis QUINDI FASTWEB HA PROVATO DI AVER INFORMATO IL PROPRIO CLIENTE. L'istante non ha esercitato il diritto di recesso nei termini indicati, ed ha pertanto accettato la modifica delle condizioni contrattuali che fanno stato fra le parti, senza che il Corecom possa intervenire a modificare autoritativamente l'assetto negoziale determinatosi. Poiché si tratta di modifiche unilaterali alle condizioni di contratto, gli abbonati di Fastweb hanno avuto il diritto di esercitare la facoltà di recesso senza costi e penali. Fastweb, come anche suindicato, ha dato ampia informazione alla propria clientela tanto della modifica apportata quanto delle implicazioni che essa avrebbe comportato. Più specificamente, Fastweb ha diffuso idonee comunicazioni all'utenza con le modalità di cui alla delibera 519/15/CONS, comunicando ai sensi e per gli effetti dell'art. 70, co. 4 del D.lgs. 259/03 (l'art. 70, comma 4, del D.lgs. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche), dispone che "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso") e delle condizioni generali di contratto che, a fronte dell'evoluzione delle condizioni di mercato e per continuare ad offrire un servizio competitivo e completo i servizi e le promozioni su base mensile si sarebbero rinnovati ogni 4 settimane. In via generale, ed anche nel caso concreto come innanzi dimostrato, Fastweb ha comunicato ai propri abbonati il diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali, costi di disattivazione né restituzione degli importi relativi alle promozioni già godute nel termine di trenta giorni dalla ricezione della comunicazione. L'informativa veniva offerta, oltre che in fattura, anche con annotazione in apposita sezione sul portale MyFastPage (MFP), sul sito internet istituzionale e mediante pubblicazione sui quotidiani Sole 24 Ore e Corriere della Sera. La sig.ra Frustaci ha avuto piena contezza



che la cadenza di fatturazione era stata modificata con la possibilità ed il diritto di poter recedere dal contratto o passare ad altro operatore. In ogni caso, Fastweb nella fattura emessa il giorno 22.03.2018 avvisava l'istante che a far data dal 5 aprile 2018, gli importi delle offerte sarebbero stati calcolati su base mensile ..., come si vedrà in fattura lo sconto è aumentato!. ...Omissis. SULLA RICHIESTA DI INDENNIZZO. Si richiede di conoscere quale sarebbero gli interventi dell'AGCOM tesi a riconoscere tale indennizzo e/o rimborso, visto che nelle delibere AGCOM, ormai, nel massimo si legge solo di storno/rimborso su eventuali fatture di prossima emissione; storno da commisurare ai giorni erosi dalla eventuale illegittima fatturazione a 28 gg. Nel nostro caso, come in precedenza riportato, è stato effettuato lo storno in fattura, essendo il contratto in essere alla data dello storno, delle somme relativa alla fatturazione a 28 giorni per cui la richiesta di indennizzi ulteriori non potrà trovare accoglimento. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami nulla è dovuto in quanto il reclamo è datato 10 febbraio 20 e con la fattura datata 01.04.20, la prima utile sulla quale apportare lo storno, si è provveduto ad effettuare, come previsto nei casi in cui il contratto fosse ancora in essere, lo storno della somma; azione anticipata alla sig.ra Frustaci con la comunicazione del 3 marzo 20: ... omissis. Evento, lo storno in fattura, che tra l'altro precede il deposito dell'UG/XXXXXX/2020 avvenuto in data 14.04.2020. Il contratto è stato, poi, chiuso, a seguito di NPP, ad ottobre 2020. ... omissis. È di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.”

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

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) “Rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS” si richiama l'art.8, comma 4, Delibera 179/03/CSP per sottolineare che “L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.” Pertanto, si ritiene che la richiesta a) non può essere accolta poiché l'istante ha presentato il reclamo in data 10 febbraio 2020 e l'operatore ha stornato in fattura, n. M0xxxxxx52, emessa il 01.04.2020, l'importo di €.23,55 (ventitre/55) indicando la motivazione e il provvedimento, “per ristoro delibera Agcom 269/18/Cons”, in rispetto della normativa. Si rileva, tra l'altro, che la materia del contendere era conclusa visto che, in data 01.04.2020, la società Fastweb S.p.A. ha stornato l'importo, sopra richiamato, prima della presentazione dell'UG/XXXXXX/2020 da parte dell'istante avvenuta in data 14.04.2020. Per quanto riguarda la richiesta b) “Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto” si rileva che il tempo intercorso, tra il giorno del reclamo, presentato dall'istante il 10 febbraio 2020, e il giorno del riscontro da parte di Fastweb S.p.A., avvenuto tramite l'emissione della prima fattura utile del 01 aprile 2020, non

consente di riconoscere gli indennizzi richiesti poiché Fastweb S.p.A. ha dato riscontro nei modi e termini previsti dalla Carta Servizi. Inoltre, come già specificato, la materia del contendere era cessata prima della presentazione dell'UG/XXXXXX/2020. Per quanto riguarda la richiesta c) "Indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi recatomi" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché non rientra negli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS. Inoltre, l'istante non ha specificato i disagi e i disservizi arrecati dall'operatore, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Per quanto riguarda la richiesta d) "Indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché l'operatore Fastweb S.p.A. ha depositato i seguenti documenti: fattura n. 29XXXX7, emessa il 14 aprile 2017; fattura n. 25XXXX0, emessa 22 marzo 2018, con i quali ha dato prova di aver comunicato e messo a conoscenza l'utente della modifica contrattuale e della possibilità di esercitare il recesso senza costi e penali. Per quanto riguarda la richiesta e) "Indennizzi da regolamento AGCOM" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché generica e priva di documenti utili da consentire all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom - di riconoscere gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS.

**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](http://www.agcom.it)).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini