

DELIBERA N. 113/2022/DEF

**XXX XXX XXX / FASTWEB SPA
(GU14/534026/2022)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 18/10/2022;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXX del 23/06/2022 acquisita con protocollo n. 0198174 del 23/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 23 giugno 2022, la sig.ra XXX XXX XXX (d'ora in avanti "parte istante" o anche solo "istante") rappresenta quanto segue:

- tra il luglio e l'agosto 2018, l'istante aderiva all'offerta "Business Class", che, come indicato nel prospetto informativo, prevedeva "1000 minuti di chiamate internazionali verso numeri fissi e mobili dei Paesi appartenenti alla zona Internazionale 1" inclusi nel canone mensile;

- a partire dalla fattura n. XXXXXX del 1° giugno 2019, Fastweb erroneamente fatturava tali chiamate seppure effettuate nei limiti del bundle; - venivano sporti reclami tramite call center e poi, su stessa indicazione dell'operatore, le fatture contenenti gli addebiti contestati venivano pagate per differenza;

- a causa dei pagamenti parziali delle fatture, in più occasioni i servizi venivano sospesi;

- nonostante il reclamo inoltrato via Pec in data ottobre 2020, Fastweb non provvedeva a regolarizzare la fatturazione, né forniva alcun riscontro a chiarimento di quanto accaduto.

L'istante ha lamentato inoltre che l'operatore non ha mai provveduto a restituire quanto addebitato per effetto del passaggio alla fatturazione a 28 giorni.

Sulla base di quanto rappresentato, l'istante formula le seguenti richieste: 1) restituzione/storno degli importi indebitamente fatturati per le chiamate internazionali in zona 1 e per il passaggio dalla fatturazione mensile alla fatturazione quadri settimanale; 2) corretta applicazione dell'offerta sottoscritta con i minuti di chiamate internazionali in zona 1 inclusi; 3) indennizzo per la sospensione del servizio per giorni 5 (da calcolare ai sensi degli artt. 5 e 13, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per un totale di 100 euro); 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 5) che l'Autorità obblighi gli operatori a pubblicare sui loro siti i prospetti delle offerte disponibili.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 6 settembre 2022, Fastweb così precisava:

- in data 24 luglio 2018 la parte istante ha effettuato un cambio del piano tariffario relativamente al numero XXXXXXXX, aderendo all'offerta Business Class SHP 2P, che non comprende le chiamate internazionali in zona 1;

- prima di tale cambio tariffario, l'istante aveva attiva l'Opzione Europa e Nord America, motivo per cui non le venivano fatturate le chiamate internazionali per la zona 1;

- in data 18.04.2018 il cliente è stato avvisato del fatto che la variazione commerciale avrebbe comportato la perdita dell'opzione chiamate internazionali in zona 1;

- nelle fatture emesse sulla base della nuova offerta, il riepilogo dei servizi inclusi nell'abbonamento non contempla le chiamate internazionali in zona 1;

- sui sistemi Fastweb non risulta alcuna segnalazione di sospensione dei servizi, né risultano interruzioni;

- "Fastweb ha riscontrato la comunicazione del 15.10.2020 nei tempi contrattualmente previsti, in data 23.10.2020";

- la richiesta di un importo per il passaggio alla fatturazione settimanale è inammissibile in ragione della genericità con cui è formulata.

Sulla base di quanto rilevato, Fastweb chiede il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'all. A alla delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante meritano parziale accoglimento per i motivi che saranno qui di seguito esposti. In relazione alle richieste di rimborso/storno degli importi fatturati per il traffico in roaming internazionale in zona 1 e di corretta applicazione dell'offerta sottoscritta con i minuti di chiamate internazionali in zona 1 inclusi ("che vengano calcolate propriamente le chiamate internazionali in zona 1 come da offerta sottoscritta"), le stesse risultano meritevoli di accoglimento. Invero, l'istante produce copia del prospetto riassuntivo dell'offerta Business Class come pubblicato sul sito dell'operatore (<http://www.fastweb.it/adsl-aziende/trasparenza-tariffaria>) al momento dell'attivazione; tale prospetto prevedeva espressamente tra i "servizi inclusi nell'addebito flat fisso", oltre alle chiamate illimitate verso fissi e al traffico internet illimitato, anche "1000 minuti di chiamate internazionali verso numeri fissi e mobili dei Paesi appartenenti alla zona Internazionale 1: Andorra, Australia, Austria, Belgio, Brasile, Bulgaria, Canada, Cina, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Hawaii, Hong Kong, India, Irlanda, Islanda, Israele, Lituania,

Lussemburgo, Malta, Marocco, Martinica, Messico, Norvegia, Nuova Zelanda, Paesi Bassi, Peru', Polonia, Portogallo, Portorico, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica di San Marino, Repubblica Slovacca, Romania, Spagna, Sud Africa, Svezia, Svizzera, Taiwan, Ungheria, Usa, Austria mobile, Repubblica Ceca mobile, Danimarca mobile, Guam, Irlanda mobile, Corea del Sud, Lettonia mobile, Norvegia mobile, Portogallo mobile, Romania mobile. Servizi inclusi nell'addebito flat/fisso Fonia da fisso Verso mobile Traffico uscente non superiore a 5.000 minuti al mese". Si evidenzia che tale prospetto riassuntivo è tutt'ora consultabile all'indirizzo poco sopra riportato, sebbene ora sia compreso tra le offerte non più attivabili. Non è stata invece prodotta da Fastweb copia del documento di adesione all'offerta attivata a luglio 2018, da cui evincere che la stessa non include il bundle di minuti di traffico internazionale in zona 1, né è stata fornita prova della comunicazione con cui l'operatore avrebbe informato l'utente del fatto "che la variazione commerciale avrebbe comportato la perdita dell'opzione chiamate internazionali in zona 1". Di scarso rilievo risulta inoltre la difesa di Fastweb laddove afferma che per effetto del cambio piano intervenuto nel luglio 2018 l'Opzione Europa e Nord America sarebbe stata disattivata; ciò, infatti, conferma piuttosto quanto dedotto dall'istante: l'Opzione Europa e Nord America non risultava più necessaria con l'attivazione del piano Business Class, proprio perché il traffico internazionale in zona 1 sarebbe stato compreso nella nuova offerta. Neppure può valere a corroborare la tesi difensiva dell'operatore il fatto che nel riepilogo dei servizi inclusi nell'offerta Business Class, presente in fattura, non fosse espressamente previsto il bundle di 1000 minuti di traffico internazionale: tale circostanza non prova in alcun modo che quanto riportato nel documento contabile corrisponda alle condizioni effettivamente proposte da Fastweb ed accettate dalla parte istante. A questo proposito, l'istruttoria ha consentito di accertare (attraverso la consultazione della pagina del sito Fastweb dedicata alla trasparenza tariffaria) che l'offerta Business Class, proposta dall'operatore almeno dal 2015, ha subito nel corso dei mesi e degli anni diversi aggiornamenti e variazioni: a partire dal settembre 2016 l'offerta ha iniziato a prevedere un bundle di minuti per chiamate a numeri fissi internazionali di Cina, Australia, USA, Canada, India, Brasile, Argentina e paesi dell'Europa Occidentale; dal gennaio 2018 è stata ulteriormente ampliata prevedendo il bundle di 1000 minuti verso fissi internazionali di paesi in zona 1, e, dal 26 marzo 2018, comprendendo anche le chiamate internazionali verso mobili in paesi in zona 1. Quest'ultima versione dell'offerta risulta essere stata attivabile almeno sino al 15 dicembre 2020 ed è quella cui l'utente sostiene di avere aderito. Va infine rilevato che dalla documentazione in atti emerge una comunicazione di Fastweb, inviata all'utente in data 25 febbraio 2020, in cui l'operatore invita la cliente al pagamento per differenza di una fattura insoluta (ft. n. XXXXXX, che espone consumi per traffico in roaming internazionale in zona 1), "al netto dei consumi erroneamente maturati", ammettendo di fatto un errore di fatturazione. Dunque, da quanto acquisito in atti e ricostruito attraverso approfondimenti istruttori, è possibile affermare che l'offerta Business Class ad oggi (ancora) attiva sull'utenza intestata alla sig.ra XXX comprende anche "1000 minuti di chiamate internazionali da fisso verso numeri fissi e mobili dei Paesi appartenenti alla zona Internazionale 1", fino alla eventuale comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali. Ne consegue che l'operatore è tenuto a stornare o rimborsare tutti

gli importi ad oggi fatturati per i consumi relativi a traffico internazionale in zona 1, nonché, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, ad adottare tutte le misure necessarie a garantire la corretta fatturazione.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, la stessa non può essere accolta stante la genericità della contestazione: non vengono allegati segnalazioni, né vengono indicati i periodi in cui la sospensione sarebbe occorsa, impedendo di fatto a questo Corecom di decidere sulla richiesta di indennizzo.

Del pari non può essere accolta per la genericità della contestazione la richiesta di rimborso per il passaggio dalla fatturazione mensile alla fatturazione quadri settimanale, stante la mancanza di documentazione dalla quale potere accertare il periodo durante il quale l'utenza intestata all'istante sarebbe stata oggetto della fatturazione a 28 giorni e gli importi corrisposti sulla base di tale fatturazione, rendendo così impossibile per questa Autorità accertare la condotta illegittima dell'operatore e quantificare l'eventuale rimborso.

Va invece accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta alla pec del 15 ottobre 2020 (in cui l'utente richiedeva: la restituzione degli importi pagati e riferibili agli addebiti contestati; il rimborso di quanto corrisposto in applicazione della fatturazione a 28 giorni, l'indennizzo per illegittima sospensione dei servizi e di non disporre più la sospensione in presenza di pagamenti parziali delle fatture contestate) alla luce del fatto che, a fronte della prova di invio del reclamo, non risulta provato l'avvenuto riscontro da parte dell'operatore. L'istante avrà pertanto diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo nella misura massima di € 300,00 prevista dal c.d. Regolamento sugli indennizzi, di cui all. A alla del. 73/11/CONS e ss.mm. e ii.

Non può essere infine accolta la richiesta di obbligare gli operatori a pubblicare sui loro siti gli specchietti delle offerte disponibili, a garanzia della trasparenza tariffaria, giacché esula dalle competenze di questo Corecom.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXX XXX XXX nei confronti dell'operatore Fastweb. La società Fastweb s.p.a. è tenuta a: 1) stornare o rimborsare tutti gli importi fatturati a partire dalla fattura N. XXXXXX del 1° giugno 2019, dall'utenza n. XXXXXXXX, per i consumi relativi a traffico internazionale in zona 1, entro i 1000 minuti/mese; 2) applicare al contratto in essere con l'istante e relativo all'utenza n. XXXXXX, l'offerta Business Class come comprensiva di "1000 minuti/mese di chiamate internazionali verso numeri fissi e mobili dei Paesi appartenenti alla zona Internazionale 1", fino ad eventuale successiva modifica delle condizioni contrattuali, provvedendo ad adottare le misure necessarie a far cessare l'illegittima fatturazione dei consumi di traffico internazionale e, in caso contrario, al rimborso degli importi erroneamente fatturati; 3) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 15 ottobre

2020. La società Fastweb è infine tenuta ad adempiere al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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

Milano, 18 ottobre 2022

IL PRESIDENTE