

**DELIBERA N. 170/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ FASTWEB XXX**

**(GU14/293119/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 19 dicembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0259531 del 17/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale inerente al servizio internet di cui al Codice cliente n. 849XXXX con la società Fastweb XXX di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta l’indebita fatturazione a 28 giorni e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di essere cliente Fastweb con linea fissa solo internet.

*“Di non avere ricevuto, nonostante la delibera 269/18 “l’indennizzo per la fatturazione a 28 giorni applicata anche da Fastweb, pur avendolo richiesto tramite PEC”.*

In data 15/06/2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “30 euro per l’errata fatturazione a 28 giorni”;
- ii) “300 euro per la mancata risposta al reclamo”.

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

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito quanto segue:

*“anzitutto, va sottolineato che la ricostruzione operata da parte avversa nell’istanza depositata non corrisponde al reale accadimento dei fatti che hanno caratterizzato la relazione contrattuale; • in particolare, con l’introduzione del presente procedimento, controparte ha lamentato la mancata ricezione dell’indennizzo per l’applicazione della fatturazione a 28 giorni; • ebbene, in merito alle dette doglianze, va evidenziata, in primis, la totale correttezza dell’operato di Fastweb; • infatti, nel caso che ci occupa, controparte ha aderito all’offerta che già prevedeva la fatturazione ogni 28 giorni anziché ogni mese, come si evince chiaramente dalla prima fattura emessa (doc. n. 2); • non v’è stata dunque alcuna modifica contrattuale, né v’è stato alcun aumento dei costi; • pertanto è palese che, diversamente da quanto vorrebbe far credere, l’istante era perfettamente a conoscenza della fatturazione a 28 giorni e avrebbe ben potuto non aderire all’offerta; • inoltre occorre chiarire che, in ogni caso, alcun indennizzo spetta a controparte; • ed invero, nel caso di fatturazione a 28 giorni è previsto che le compagnie debbano rimborsare i giorni erosi e NON erogare indennizzi; • l’Autorità aveva inoltre disposto, con Delibera n. 269/18/CONS, che gli operatori potevano applicare misure compensative in sostituzione del rimborso dei giorni erosi; • Fastweb ha indicato le seguenti misure alternative: • 6 mesi di gratuità dell’opzione “UltraFibra” per navigare alla massima velocità disponibile sulla linea • 6 mesi di gratuità dell’opzione “Verso Mobile sempre” che include fino a 5000 minuti al mese di chiamate da linea fissa Fastweb verso tutti i numeri mobili nazionali • 6 mesi di gratuità dell’opzione “International” che include fino a 1000 minuti al mese per effettuare chiamate da linea fissa Fastweb verso i numeri fissi di 60 destinazioni internazionali*

*11. l’informativa è contenuta sulla MyFastPage (doc. n. 3) e nell’homepage del sito web Fastweb;*

*12. in particolare, nell’Area Personale MyFastweb, all’interno della pagina attraverso la quale l’utente può richiedere l’attivazione di una delle misure di compensazione alternativa, è indicato quanto segue “Ti ricordiamo che l’iniziativa rappresenta una proposta di compensazione alternativa ai sensi della delibera AGCOM 269/18/CONS e che l’adesione, ad una delle opzioni sopra indicate, soddisfa la richiesta di restituzione dei giorni erosi”;*

*13. inoltre, nella successiva pagina tramite la quale l’utente può richiedere il ristoro economico è invece precisato “Ti ricordiamo che ai sensi della delibera AGCOM 269/18/CONS la richiesta di restituzione dei giorni erosi soddisfa il tuo eventuale diritto di ristoro”;*

*14. pertanto, nel caso di adesione ad una delle misure alternative o richiesta di ristoro economico inoltrata tramite il canale ufficiale, ossia compilando il form online nella MyFastweb, all’utente viene inviata una notifica di presa in carico della richiesta;*

*15. sia nel caso di adesione ad una misura alternativa che nel caso di richiesta di ristoro economico inoltrate tramite qualsiasi canale (ossia form online o contatto telefonico al CC), l’utente riceve un SMS con il quale viene confermata la gestione della richiesta e comunicata l’effettiva attivazione dell’opzione o la fattura nella quale sarà visibile il ristoro;*

16. le misure, attivabili da luglio 2019, nonché la possibilità di richiedere il ristoro economico, sono state anticipate ad AGCOM con nota del 25.06.2019;
17. nel caso che ci occupa, in applicazione della detta Delibera, Fastweb ha applicato, dal mese di luglio 2019, la promozione Ultrafibra gratuitamente;
18. detta circostanza si evince chiaramente dal raffronto delle due fatture del 01.06.2019 (doc. n. 4) e del 01.07.2019 (doc. n. 5);
19. come si vede, pertanto, Fastweb ha correttamente applicato la detta misura compensativa, che è stata accettata dal Sig. XXX;
20. successivamente, nella fattura del 02.04.2018 è stato comunicato a controparte il passaggio alla fatturazione mensile (doc. n. 6);
21. tutto ciò premesso delle esposte considerazioni e delle argomentazioni rese da Fastweb alcun indennizzo potrà essere liquidato a controparte tenendo conto di queste considerazioni
22. in ogni caso l'istante avrebbe diritto al seguente rimborso: - per i primi sette mesi: €  $25 / 30 * 14 = € 11,66$ ; - per i restanti tre mesi €  $25 / 30 * 6 = € 5,00$ ; - il totale da corrispondere ammonta ad € 16,66”.

L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando quanto segue:

“A maggior precisazione dei fatti devo specificare che nell'avviare il procedimento GUI4 ritenevo che la documentazione allegata alla pratica di conciliazione UG precedente venisse recuperata “automaticamente”. Avendo chiarito con il Corecom che così non è stato allego copia della PEC del 11/12/2018 (e ricevuta di consegna), di cui comunque Fastweb SpA è già a conoscenza avendone già discusso in sede di conciliazione (anche se so perfettamente che ciò non consta nel procedimento GUI4), affinché anche codesti avvocati intervenuti su delega di Fastweb possano intendere che la ricostruzione e gli argomenti da essi riportati nella memoria illustrativa non attengono alla questione da me sollevata. Ve ne riporto integralmente il testo (è breve) riscontrabile anche dagli allegati e dai documenti in possesso di Fastweb: “Spett.le Fastweb, apprendo con dispiacere dell'aumento del canone mensile per €3 a partire dal primo gennaio 2019. Vi comunico di non accettare la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e di avere intenzione di cambiare operatore il più presto possibile compatibilmente con i tempi necessari per l'attivazione di un nuovo contratto di telefonia fissa in sostituzione di quello con voi in essere. Vi comunico anche di essere disponibile a rimanere vostro cliente a fronte di un'offerta che abbia un canone mensile almeno uguale a quello della vostra concorrente Wind Tre pari a €24,90 IVA compresa senza alcun altro costo mensile. Qualora siate disponibili vogliate farmelo sapere tramite riscontro entro sette giorni dal ricevimento della presente. Rimango altresì in attesa del rimborso disposto dalla AGCOM per la modifica della fatturazione da 30 a 28 giorni

*pari a circa €30 a mio favore: valga questa come reclamo per eventuale ricorso al Corecom Toscana*

*-Come si legge distintamente Fastweb con la fattura datata 01/12/2018 (che allego) intendeva apportare una modifica unilaterale al contratto allora in vigore aumentando il canone mensile di 3€ a 2 partire dal primo gennaio 2019. A questa modifica contrattuale mi sono opposto con la PEC ed in effetti ho avviato la pratica di cambio gestore due settimane più tardi. Il gestore Fastweb a quel punto mi ha contattato telefonicamente per offrirmi in luogo dell'aumento del canone (da 27,15€ a 30,15€) una importante riduzione dello stesso (da 27,15€ a 19,95€) a parità di servizi erogati dalla concorrenza (200Mbps di download) purché rimanessi cliente. Poco dopo il passaggio al nuovo canone scontato mi resi conto che la velocità di Internet era molto bassa così il 19 gennaio 2019 contattai il servizio clienti che mi rassicurò sulla pronta attivazione dell'opzione Ultrafibra a me dovuta in quanto concordata nella registrazione vocale di accettazione del nuovo canone (cd. retention cliente). L'opzione compare poi in fattura da giugno 2019, gratuitamente come concordato, ma non è la conseguenza dell'accettazione di alcun meccanismo compensativo ed infatti non esiste alcun documento da cui si evinca la mia volontà di aderire ad alcuna compensazione. Non ci sarebbe stato motivo per me di avanzare la presente richiesta tramite Corecom se Fastweb avesse adempiuto a quanto AgCom aveva ripetutamente raccomandato e per i cui comportamenti omissivi dalla stessa AgCom è stata ripetutamente diffidata e multata (vedasi allegato). Alla luce di ciò i punti elenco quarto e quinto della memoria difensiva sono letture errate di documenti non interpretabili soggettivamente: (cit) infatti, nel caso che ci occupa, controparte ha aderito all'offerta che già prevedeva la fatturazione ogni 28 giorni anziché ogni mese, come si evince chiaramente dalla prima fattura emessa (doc. n. 2); >>> non c'è alcuna adesione visto che Fastweb stabilisce unilateralmente che si passa da computo mensile a computo a 28 giorni e tutti gli operatori principali fanno lo stesso tanto che sono tutti sanzionati da AgCom (cit) non v'è stata dunque alcuna modifica contrattuale, né v'è stato alcun aumento dei costi;>>> il riferimento nella PEC era all'aumento di 3€ mensili paventato il primo dicembre 2018: quindi c'era sia la modifica contrattuale che l'aumento dei costi. Inoltre il punto decimo (ed i successivi fino al 15mo) non ha alcuna rilevanza: (cit: Fastweb ha indicato le seguenti misure alternative [omissis]: ad una PEC inviata da un cliente non si dovrebbe rispondere con una non riscontrabile "proposta" in area clienti della quale io non ho avuto contezza né ho avuto altre risposte sulla questione della fatturazione a 28 giorni, ed è il motivo per qui ho deciso di adire il Corecom Toscana. Preme altresì rilevare che in fase di prima attivazione del contratto, nel giugno del 2017, l'opzione Ultrafibra era un plus di cui il gestore faceva omaggio per sei mesi. Tale caratteristica è chiaramente riportata in fattura (allegata 11 dicembre 2017) in cui a pagina 2, sul margine destro si legge che la promozione è limitata nel tempo a sei mesi (e quindi fino al 10 gennaio 2018). Nella fattura del 1 luglio 2019 prodotta da controparte, invece, non c'è alcuna scadenza o periodo promozionale proprio perché si tratta di un elemento che fa parte del contratto (concordato appunto) esattamente come lo sconto dal listino da 29,95€ a 19,95€: tali elementi mi vengono confermati dal servizio clienti Fastweb. 3 Fermo quanto sopra resta da capire come mai Fastweb non abbia risposto alla mia pec del*

*11/12/2018 per la parte in cui chiedo il rimborso della brutta fattura della fatturazione a 28 giorni e questo è il motivo per cui ho avviato la procedura GU14 Già in fase di conciliazione UG tanto il rappresentante di Fastweb quanto il conciliatore mi facevano presente che erano stati concordati con Agcom degli importi forfettari di rimborso. Non si capisce quindi a cosa si riferiscano i conteggi del punto "22" che sono sbagliati sia nella formulazione che, quindi, nel quantum. Resta intatta la mia richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni pari a 30€ oltre all'indennizzo previsto da AgCom per mancata risposta al reclamo pari a 300€ come da "Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS" per un totale di 330€".*

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

##### Sulla fatturazione a 28 giorni

L'istante richiede "l'indennizzo per la fatturazione a 28 giorni", laddove l'operatore eccepisce che alcun indennizzo è dovuto e di avere applicato misure compensative in sostituzione del rimborso dei giorni erosi.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto occorre premettere che la delibera n. 121/17/CONS con riferimento alla fatturazione dei servizi di cui ci si occupa dispone che la cadenza della fatturazione debba essere su base mensile o suoi multipli.

Con delibera 113/18/CONS definitivamente confermata dal Consiglio di Stato (sentenza n. 4914/2019) è stato disposto che Fastweb sia tenuta alla restituzione delle differenze derivanti dalla fatturazione a 28 giorni del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei così detti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS.

Nel caso che ci occupa l'operatore ha eccepito di avere applicato misure compensative all'istante in sostituzione del rimborso dei "giorni erosi". A fronte di detta contestazione, l'utente ha rilevato che "non esiste alcun documento da cui si evinca la [sua] volontà di aderire ad alcuna compensazione".

Al riguardo, si rileva che agli atti non risulta alcuna prova volta a supportare quanto asserito dall'operatore.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, la società Fastweb è tenuta alla restituzione dei "giorni erosi" nel periodo dal 26 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento al codice cliente n. 849xxxx, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 113/18/CONS.

Diversamente, alcun indennizzo è dovuto, atteso che il Regolamento sugli indennizzi non contempla la fattispecie di indennizzo qui richiesto, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo dell'11 dicembre 2018 effettuato a mezzo pec all'operatore.

La doglianza è fondata per i motivi di seguito esposti.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 25 gennaio 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'11 dicembre 2018 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 15 giugno 2020.

Quindi, l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla restituzione dei "giorni erosi" nel periodo dal 26 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento al codice cliente n. 849xxxx, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 113/18/CONS da corrispondere, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società FASTWEB SPA è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 19 dicembre 2023

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)