

**DELIBERA 368/2023/CRL/UD del 21/07/2023**  
**N. M. Bxxx / FASTWEB SPA**  
**(GU14/347475/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. M. Bxxx del 01/11/2020 acquisita con protocollo n. 0453253 del 01/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante sig. **N. M. Bxxx**, c.f.: BTTNLM71AXXXXXXXXXX, nel corso della presente procedura rappresentava: a. di essere cliente Fastweb con cod. cliente/n. contr. 0835XXXXXXXX b. di aver sottoscritto, nelle more, un distinto contratto per il servizio "Now Tv" da pagare con carta di credito; c. di aver ricevuto, in data 16.9.2020, una mail pubblicitaria da parte di Fastweb nella quale si pubblicizzava l'offerta "3 mesi di Now Tv gratuita in regalo ai clienti Fastweb"; d. di aver improvvisamente notato, nella fattura di giugno 2020 emessa da Fastweb, l'addebito anche del servizio "Now Tv" senza ricevere mai alcuna comunicazione; e. di aver chiesto, in più occasioni, alla Fastweb Spa di svincolare dalla bolletta telefonica gli importi dovuti per l'utilizzo del su richiamato servizio, senza tuttavia ricevere alcun riscontro; f. di aver chiesto più volte ad entrambe le società (sia Fastweb che Now Tv), sia telefonicamente che a mezzo pec, l'interruzione della modalità di pagamento arbitrariamente stabilita, senza mai ricevere alcuna risposta; g. che in data 21.10.2020 veniva sottoscritto tra le parti il verbale di mancato accordo (procedura di conciliazione paritetica n. FW0013953); h. di aver proposto, il successivo 01.11.2020, istanza di definizione della controversia contro la società Fastweb SpA ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con relativa comunicazione di avvio del procedimento il 16.11.2020 (GU14/347475/2020). In base a tali premesse, l'istante richiedeva: i. l'interruzione dell'addebito del servizio "Now Tv" direttamente sulla bolletta di fastweb così da poter provvedere al pagamento con diverso pagamento.

### **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. nel verbale di mancato accordo Fastweb affermava: "Now Tv è un servizio in streaming che consente, attraverso la connessione internet, la visione di contenuti video. Dal 1.8.2019 l'offerta now tv è chiusa da canale Customer Care di Fastweb, l'attivazione del 19.6.2020 risulta effettuata dal cliente da web. L'abbonamento è regolato dalla CGC di Now Tv, ha una durata mensile decorrente dalla data di attivazione del servizio e si intende tacitamente rinnovato di mese in mese, fino a che non venga richiesta la disattivazione del rinnovo automatico nella sezione my account del sito nowtv.it, almeno 24 ore prima della scadenza del periodo di visione"; b. non è provato che il sig. Botta abbia proceduto con la richiesta di disattivazione dal sito di "Now Tv"; c. l'istante avrebbe dovuto estendere la domanda di definizione anche alla "Now Tv".

### 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 non possono trovare accoglimento nei confronti di Fastweb spa per i motivi che seguono. L'istante attivava il servizio a pagamento denominato "Now Tv" tramite piattaforma, dopo aver cliccato su una pubblicità inoltratagli da Fastweb spa ove si leggeva: "3 mesi di Now Tv gratuita in regalo ai clienti Fastweb". Pertanto, accedendo all'offerta, il servizio "Now Tv" veniva automaticamente accorpato dall'operatore telefonico e quindi inserito nelle fatture di Fastweb spa. Più precisamente, non avendo l'utente opzionato una specifica modalità di pagamento l'operatore ha provveduto ad inserire in bolletta gli importi relativi al servizio erogato. Ciò detto, nonostante il metodo di pagamento applicato non sia stato scelto dall'utente (il quale avrebbe preferito il pagamento con carta di credito) va precisato che, nonostante gli addebiti in fattura, non sussiste agli atti alcun reclamo. Sul punto, va precisato che secondo le Condizioni Generali di Contratto di Fastweb spa le singole fatture possono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In altre parole, la richiesta di storno delle fatture debitorie non può essere accolta ogni qual volta agli atti non sussistono contestazioni in ordine agli importi addebitati. Ed infatti è onere dell'utente sporgere reclamo, onde consentire all'operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate (Corecom Puglia, delibera n. 22 del 17.4.17). In tal senso si sono espressi, altresì, il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma i quali, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12 hanno considerato accettate le fatture non contestate. Ciò in quanto, se è obbligo degli operatori fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ai sensi peraltro della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), è altrettanto onere dell'utente mettere a conoscenza il dante causa del disservizio lamentato, così da consentirgli di adoperarsi per la sua pronta risoluzione. In altre parole, secondo un orientamento oramai consolidato, sussiste irresponsabilità dell'operatore per il disservizio lamentato qualora l'utente non dimostri di avergli inoltrato, tempestivamente, un reclamo/segnalazione che gli consentisse di conoscere il malfunzionamento/disservizio/errore e quindi di provvedere alla sua risoluzione (ex multis n.69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e successive; cfr. Agcom, Delibere nn. 60/2017, 73/2017, 92/15/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, 3/11/CIR, 50/11/CIR e conformi Corecom Lazio; Definizione della controversia F. FILUPPUCCI / WIND TRE XXX - GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI XXX, LAZIO/D/140/2016, Registro Corecom n. 10/2018). Ebbene da un esame degli atti depositati non emerge alcun reclamo/segnalazione avanzata dall'utente a Fastweb volto a dimostrare la responsabilità della società per gli importi di Now Tv inseriti senza consenso direttamente in fattura. Per tale motivo la

richiesta di cui al punto sub i) dovrebbe essere respinta. Tuttavia, proseguendo la disamina documentale emerge che l'utente chiede che venga disposto all'operatore telefonico, un obbligo di "facere". Ebbene, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia esclude che il Co.Re.Com possa imporre un obbligo di "facere" al gestore (DELIBERA m. 011/2021/CRL/UD del 19/07/2021 - A. Lavoratori Artigiani / Tim xxx – Lazio/D/518/2017). La domanda è, dunque, in tale parte, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. Infine, per mera completezza espositiva si rappresenta che per modificare il metodo di pagamento dei servizi "Now tv" è necessario andare sul sito internet, effettuare l'accesso alla propria area personale, accedere alla sezione "Pagamenti e spedizioni", cliccare su "Modifica" nella sezione "Metodo di pagamento", inserire il nuovo metodo di pagamento e confermare. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Di non accogliere l'istanza di **N. M. Bxxx** nei confronti della società Fastweb SpA.
- 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **21/07/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini