

**DELIBERA N. 11/2024**

**XXXXXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/634570/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 25/03/2024

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

*legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";*

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 28/09/2023 acquisita con protocollo n. 0246722 del 28/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con il presente procedimento, contesta quanto di seguito: *“Il 10/02/2023 ho notato un addebito insolito da parte di Fastweb (€ 5,95 invece dei soliti € 1,95). Ho quindi scritto una PEC di reclamo per chiedere: 1) il motivo di questo addebito; 2) il recesso immediato qualora fosse dipeso da un eventuale cambio di piano tariffario che ignoravo. A tale PEC non è stata data risposta e soprattutto l'operatore non ha evaso la mia richiesta di recesso ed ha continuato a fatturare lo stesso importo maggiorato fino all'ultima fattura che la mia banca ha continuato a pagare essendo attiva la domiciliazione. Il 27/05/2023, entrando nella mia area privata del sito per vedere se vi fossero degli aggiornamenti ho notato che l'operatore aveva inserito una nota in cui veniva data per risolta la mia segnalazione in seguito ad una fantomatica risposta del 15/02/2023 di cui non ho traccia. Ho quindi fatto una nuova PEC chiedendo spiegazioni in merito alle modalità utilizzate per tale risposta (non avendola ricevuta) comunicando l'intenzione di intraprendere azioni a salvaguardia dei miei diritti. Nemmeno a questa PEC veniva dato riscontro. In sede di conciliazione l'operatore ha giustificato l'aumento segnalando che tale modifica contrattuale era stata evidenziata in fattura ammettendo tuttavia di non avere provveduto anche all'invio di un SMS contravvenendo così a quanto esplicitamente prescritto al comma 3, lettera a)*

*all'allegato 1 della Delibera n. 519/15/CONS ragione per cui la modifica deve ritenersi nulla o quantomeno inefficace. In relazione alla richiesta di recesso totalmente ignorata l'operatore ha dichiarato che la stessa non era stata inviata all'indirizzo mail previsto per i recessi, ma tale giustificazione non pare convincente dal punto di vista legale, nè compatibile con i principi di trasparenza e buona fede nei rapporti tra cliente ed operatore in primis perchè essa era stata regolarmente ricevuta da quest'ultimo tramite PEC, poi perchè in ogni caso l'eventuale errore di indirizzo avrebbe dovuto essere segnalato al cliente.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. che sia dato seguito alla richiesta di recesso a far data dal 10/02/2023;
- ii. la restituzione degli importi pagati tramite accredito diretto dal 10/02/2023 al 31/05/2023;
- iii. la restituzione dei maggiori importi versati per illegittimo cambio di piano tariffario dal 01/12/2022 al 10/02/2023;
- iv. lo storno delle fatture emesse e non quietanziate dal 01/06/2023;
- v. l'indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti dal 01/12/2022 al 31/08/2023;
- vi. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- vii. l'indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di recesso.

L'istante allega:

- pec di reclamo del 10/02/2023 e attestazione di avvenuta consegna
- pec di reclamo del 27/05/2023 e attestazione di avvenuta consegna
- modulo di disdetta del 27/07/2023

\*\*\*

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 02/10/2023 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Fastweb Spa o, in subordine, della lettera di riepilogo delle condizioni economiche; 2. elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite; 3. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec. Detta richiesta, tuttavia, rimaneva inevasa dalla parte istante.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: “**1. In rito.** L'istanza è priva di elementi di prova a sostegno dei fatti riportati. Non v'è traccia, nel compendio documentale, né del contratto sottoscritto con la Fastweb S.p.A., né tantomeno delle fatture da cui evincere l'addebito della maggiorazione. Tale circostanza non è sfuggita al Corecom intestato, il quale ha financo disposto un'integrazione documentale, tuttavia rimasta totalmente inesitata dal Sig. XXX. Pertanto, allo stato attuale, il chiaro difetto in punto di prova dovrà necessariamente condurre l'Autorità regolatoria a dichiarare l'improcedibilità dell'istanza avversaria ai sensi e per gli effetti degli artt. 6 e 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. **2. Nel merito.** L'istanza, pur volendo prescindere dall'eccezione poc'anzi sollevata, si appalesa priva di fondamento. 2.1. Con riferimento alla variazione contrattuale, come pacificamente ammesso anche dall'utente, essa è stata oggetto di comunicazione nella fattura n. M028157330 del 1.10.2022, che si allega. Quindi, nessun rimprovero di sorta può essere mosso nei confronti dell'operatore, che, contrariamente a quanto ex adverso sostenuto, ha operato nel pieno rispetto degli oneri informativi su di esso gravanti. 2.2. Con riferimento al mancato riscontro ai reclami, quello del 10.2.2023 è stato puntualmente riscontrato tramite nota inviata a mezzo mail in data 1°.3.2023. Mentre quello del 27.5.2023 non è indennizzabile dal momento in cui l'utente ha introdotto la procedura UG propedeutica alla presente in data 14.6.2023, quindi ben prima della scadenza del termine di 45 giorni concessi all'operatore per rispondere. Il tutto senza considerare che la Fastweb S.p.A., come da schermate che si producono, ha più volte provato a contattare - senza successo - il Sig. XXX, fino a procedere alla chiusura definitiva del contratto in data 16.8.2023, di guisa da doversi escludere qualsivoglia addebito di responsabilità nei confronti dell'operatore, il quale ha piuttosto operato in ossequio ai principi di buona fede e correttezza. Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza inammissibile e/o infondata.”.

L'operatore allega:

- fattura n. M028157330 del 1.10.2022;
- riscontro a reclamo;
- schermate operatore.

### 3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Fastweb S.p.a., l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni, replicando: *“Sulla richiesta di improcedibilità. L’art. 14 del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti” prescrive che la domanda di definizione non può essere proposta qualora (i) la parte che aveva presentato la richiesta di conciliazione non vi ha partecipato; (ii) siano trascorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione; (iii) sia pendente un giudizio di merito dinanzi all’Autorità Giudiziaria per lo stesso oggetto; (iv) l’istanza non sia stata presentata tramite modello GUI4 e non contenga le informazioni di cui all’art. 6 comma 1, e cioè: a) il nome, il cognome, la residenza o il domicilio dell’utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche; b) il numero dell’utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque; c) la denominazione dell’operatore interessato; d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Il comma 5 dello stesso art. 6 chiarisce altresì che: “il CORECOM, qualora rilevi, anche su segnalazione dell’operatore, una causa di inammissibilità dell’istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l’istanza entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell’udienza se fissata in data anteriore a detto termine”. Dall’esame del fascicolo non ho potuto ravvisare cause ostative, né mi risultano pervenute comunicazioni da parte del CORECOM dal tenore del citato art. 6 comma 5 tali da giustificare la domanda di improcedibilità avanzata dall’operatore. L’unica richiesta di integrazione documentale pervenuta mi risulta essere quella del Dott. XXX del 02/10/2023, ma per la quale non è neppure astrattamente ipotizzabile la fattispecie reclamata essendo la stessa priva dei connotati minimi previsti dalla normativa. Tra l’altro il termine di soli 5 giorni concesso per l’integrazione documentale richiesta parrebbe essere del tutto arbitrario ed in contrasto con il regolamento e le consuetudini che, per simili adempimenti, prevedono un termine di 10 giorni, ragion per cui ne andrebbe accertata e dichiarata la nullità. Tengo comunque a precisare che il mancato riscontro a suddetta richiesta è derivato unicamente da gravi impedimenti familiari che non avrei alcuna difficoltà a provare se mi fosse richiesto, ma alla quale avrei certamente dato seguito se non mi fossero stati imposti termini incomprensibilmente così brevi. In tutti i casi la richiesta del dott. XXX verteva principalmente sulla produzione di documenti in larga parte già presenti nel fascicolo o utili a confermare*

*circostanze che non erano mai state messe in discussione prima di allora, nemmeno dalla controparte. Inoltre, in diverse occasioni l'Autorità Garante ha chiarito che "il procedimento introdotto con il GUI4 non è un diverso grado della controversia, ma è la stessa controversia di cui l'istante chiede la definizione nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione. Il che si traduce nel divieto di introdurre elementi di novità o di variare le richieste da sottoporre all'organo giudicante". Tali principi sembrano essere sfuggiti a Fastweb che ha invece surrettiziamente introdotto nel procedimento, avviato in data 14/06/2023 e per il quale si era già esperito un primo tentativo di conciliazione, nuovi elementi stravolgendo improvvisamente la linea difensiva che aveva sostenuto fino ad allora. Molto probabilmente l'operatore, avendo constatato il mancato riscontro alle richieste del Dott. XXX, ha pensato di approfittarne intravedendo la possibilità di volgere a proprio favore l'esito del giudizio aggrappandosi ad un cavillo procedurale, evidentemente poiché incapace di individuare altre valide argomentazioni. Mi occorre infatti rilevare che le ragioni a cui oggi Fastweb si appiglia non erano mai state messe prima in discussione ed essa si era detta perfino disponibile al rimborso degli importi indebitamente fatturati e che aveva placidamente riconosciuto. L'improvviso cambio di strategia, attuato mediante l'introduzione di nuove richieste ed eccezioni, contravviene alle regole stabilite dall'Autorità Garante atte a garantire pari tutela alle parti coinvolte nel contenzioso, essendo evidente che la loro eventuale legittimazione finirebbe per porre uno dei contraenti in una posizione di svantaggio avendo lo stesso concentrato fino ad allora le proprie energie ricercando elementi utili a prevalere sugli argomenti oggetto di disaccordo, trascurando quelli pacificamente già acclarati. Tale comportamento è ulteriormente censurabile in considerazione del fatto che l'operatore è ben consapevole che non ha alcuna possibilità di allegare il contratto richiesto per il semplice motivo che tale documento non esiste o, perlomeno, che non mi è mai stato consegnato visto che il rapporto si era instaurato tramite l'accettazione verbale di una proposta telefonica. Ma l'intera vicenda rischia addirittura di divenire grottesca in quanto, immediatamente dopo avere eccepito la mancanza di taluni documenti probatori, è lo stesso operatore ad inserirli e di sua spontanea volontà nel fascicolo, finendo per confermare la liceità delle mie richieste, di cui appena un attimo prima ne aveva messo in discussione la fondatezza. Infatti, dalla fattura n. M028157330 del 01.10.2022 che l'operatore ha allegato, sono chiaramente desumibili i seguenti elementi: • il piano tariffario in vigore (Mobile Base) e l'importo contrattualmente previsto fino ad allora (1,95€/mese); • il piano tariffario che sarà introdotto (Mobile Light), la decorrenza della variazione (novembre 2022) ed il nuovo importo da corrispondere (5,95€/mese); • la modalità di pagamento (addebito su c/c bancario); • il codice cliente, il nome, il cognome, l'indirizzo, ecc. Dallo screenshot relativo alla mail di risposta al reclamo che*

*Fastweb allega (risposta tuttavia mai ricevuta) è desumibile che essa ha poi dato effettivamente seguito alla variazione contrattuale, mantenuta fino alla data di chiusura del contratto avvenuta, per sua stessa ammissione, solo il 16/08/2023. Rilevo quindi la perfetta aderenza tra tutti i dati e le cifre desumibili dai documenti prodotti da Fastweb con quelli contenuti nella richiesta di rimborso sulla cui veridicità a questo punto non dovrebbero permanere dubbi. Nello stesso tempo andrebbe invece definitivamente accertata la pretestuosità delle eccezioni mosse dall'operatore su eventuali carenze documentali, che allo stato dell'arte parrebbero del tutto inutili, essendo ogni aspetto della vicenda facilmente accertabile tramite la consultazione degli atti già presenti nel fascicolo del procedimento. Infine, anche nell'improbabile eventualità in cui le rimostranze dell'operatore relative alla mancata esibizione delle fatture e del contratto dovessero ritenersi meritevoli di accoglimento, tale circostanza assumerebbe un peso del tutto marginale sull'interesse del procedimento soprattutto in considerazione dell'esiguità dei rimborsi afferenti all'indebita fatturazione e non sarebbero quindi sufficienti ad impedire la verifica delle restanti inadempienze, e cioè: a) l'attivazione di profili tariffari non richiesti; b) la mancata evasione della richiesta di recesso; c) la mancata risposta ai reclami ed ai solleciti. per il cui accertamento ritengo che di avere prodotto sufficienti elementi probatori, riscontrabili sia nel fascicolo relativo al tentativo di conciliazione (reclamo inviato tramite PEC in data 10/02/2023 allegato al procedimento GU14/634570/2023), sia in quello della presente procedura di definizione (sollecito inviato tramite PEC in data 27/05/2023), comunicazioni corredate delle relative attestazioni di avvenuta consegna e accettazione e peraltro costantemente confermate dalla stessa controparte. **Sul corretto adempimento degli obblighi informativi.** L'operatore afferma di avermi informato della modifica unilaterale prevista, ma di averlo fatto unicamente per mezzo di un'annotazione inserita in calce della fattura n. M028157330 del 01.10.2022, ritenendo con ciò di avere pienamente adempiuto ai suoi obblighi. Tuttavia, dalla lettura dell'Allegato 1 del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" ed in particolare in base a quanto riportato nell'art.3 lettera a) sembrerebbe che ciò non sia sufficiente in quanto: "In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali", o similare, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al paragrafo 4". Con ogni probabilità il legislatore ha voluto prevedere un rafforzamento*

dell'obbligo informativo per ridurre al minimo la possibilità che eventuali modifiche unilaterali potessero avvenire all'insaputa degli utenti, rischio divenuto ancora più concreto con la crescente diffusione della trasmissione delle fatture in formato elettronico e dei pagamenti tramite addebito diretto. Nel caso in esame è del tutto evidente che Fastweb, anche per sua stessa ammissione, non ha adempiuto agli obblighi informativi prescritti dalla normativa essendosi limitata ad informarmi unicamente tramite comunicazione in fattura (purtroppo sfuggita) e non anche con gli altri strumenti previsti dalla normativa. **Sul mancato riscontro ai reclami.** L'operatore sostiene di avere prontamente fornito riscontro ai reclami "tramite nota inviata a mezzo in data 1°3.2023", senza tuttavia avere prodotto alcun documento a supporto della propria tesi, tranne uno screenshot di dubbia autenticità, soprattutto in considerazione del fatto di non avere traccia nella mia casella di posta di questa fantomatica risposta (neppure presente nella cartella dello spam) e non avendo l'operatore prodotto alcuna ricevuta di avvenuta consegna e/o accettazione. Ci sarebbe inoltre da domandarsi il motivo per cui (da sue dichiarazioni) abbia deciso di rispondere con una mail ordinaria ad un reclamo che aveva ricevuto tramite PEC. In ogni caso Fastweb era perfettamente consapevole del fatto che non avessi ricevuto risposte e ciò gli era stato chiaramente ribadito anche con la PEC del 27/05/2023: "in merito alla comunicazione in cronologia (rif. reclamo del 10/02) segnalo che non ho ottenuto alcuna risposta. Poco fa, entrando sul vostro sito per verificare gli ultimi addebiti, entrando casualmente nella sezione "il mio abbonamento" ho notato che è stata registrata una presunta risposta da voi inviatami in data 15/02/2023 e pratica chiusa il 01/03/2023. In merito a tale evenienza vorrei sapere con quali modalità sarebbero state fornite le risposte alla mia PEC non avendole ricevute". L'operatore quindi, pur ammettendo di avere ricevuto la mail con cui richiedevo informazioni e chiarimenti che, se mi fossero stati forniti, molto probabilmente avrebbero determinato una risoluzione bonaria e anticipata del contenzioso, afferma in pratica che non era tenuta rispondere in quanto, nel frattempo, era stato introdotto il procedimento di conciliazione. In buona sostanza Fastweb, avendo appurato del tentativo di conciliazione, si è sentita legittimata a sospendere arbitrariamente l'adesione ai principi di trasparenza, correttezza e buona fede, a cui ciascuna delle parti è tenuta durante tutta la durata del rapporto contrattuale, impedendomi perfino e per alcuni mesi di accedere alla mia area personale per ricercare autonomamente le informazioni di cui avevo bisogno. Non sarà inoltre di certo sfuggito al CORECOM che la richiesta di chiarimenti era del 27 maggio, mentre l'istanza di conciliazione è stata proposta il 16 giugno, quindi evidentemente Fastweb non aveva così tanta voglia di rispondere non avendolo fatto per oltre 20 giorni. Nonostante tutto ciò, l'operatore ha inspiegabilmente inserito nel fascicolo del procedimento delle schermate che proverebbero alcuni falliti

*tentativi di contatto che sarebbero avvenuti tra il 14 ed il 19 luglio 2023, quindi ben oltre 5 mesi dalla data del primo reclamo ed addirittura dopo il fallito tentativo di conciliazione. Non riuscendo a comprendere da cosa sia scaturito questo rinnovato desiderio di dialogo da parte di Fastweb, rilevo comunque l'assoluta inutilità di tali documenti esibiti probabilmente col solo scopo di confondere i termini della vicenda e nel tentativo di dimostrare una presunta correttezza e buona fede a cui fino ad allora era ripetutamente venuta meno. **Sulla mancata presa in carico della domanda di recesso.** La memoria difensiva di Fastweb non fa alcun accenno alla richiesta di recesso contenuta nella missiva inviata a mezzo PEC il 10/02/2023 in cui chiaramente specificavo che, se l'aumento che avevo riscontrato fosse dipeso da una modifica del piano tariffario e quindi: "se dovrò pagare più del triplo per tutti i mesi a seguire intendo recedere con effetto immediato ed interrompere ogni rapporto con voi". Tale richiesta è stata totalmente ignorata e l'operatore, durante il tentativo di conciliazione, si è incredibilmente giustificato sostenendo che essa non era stata inviata presso l'apposito indirizzo mail previsto per questo genere di richieste. Quindi Fastweb conferma di averla ricevuta, ma di non avervi potuto dar seguito in quanto avevo utilizzato un indirizzo mail sbagliato! Eppure la mail non era stata spedita a reparti o unità remote e distaccate della società, ma presso l'indirizzo di posta elettronica certificata ufficiale, ossia a [fastweb@pec.fastweb.it](mailto:fastweb@pec.fastweb.it). La giustificazione fornita dall'operatore in sede di udienza di conciliazione non è quindi assolutamente tollerabile in quanto, qualsiasi comunicazione inviata presso il domicilio istituzionale di una società o ente, va comunque protocollata e trasmessa internamente al reparto/ufficio competente. Fastweb avrebbe quindi dovuto prendere in carico la richiesta e, qualora avesse riscontrato delle imprecisioni che non ne consentivano la lavorazione, avrebbe dovuto in ogni caso comunicarlo prontamente, piuttosto che ignorarla come invece ha fatto. A causa di queste omissioni e dell'impossibilità di verificare autonomamente lo stato della lavorazione per via dei persistenti "problemi tecnici" del sito web, ho potuto appurare della mancata presa in carico dell'istanza di recesso solo durante l'udienza di conciliazione del 03/07, sono stato quindi costretto a presentare una nuova domanda il 27/07 e Fastweb ha continuato a fatturare fino al 01/09, perdipiù aumentando ulteriormente i costi, che nel frattempo erano passati ad € 6,87 per via dell'introduzione di ulteriori incomprensibili "costi di spedizione".* Conclusioni I fatti hanno ampiamente dimostrato che l'operatore: a) era perfettamente consapevole di avere effettuato una modifica unilaterale del contratto senza rispettare le prescrizioni della normativa; a) ha deliberatamente ignorato i reclami, le richieste di chiarimenti i solleciti e la domanda di recesso continuando a fatturare ed a percepire gli importi che nel frattempo aveva arbitrariamente più che triplicato; b) si è costantemente rifiutato di fornirmi qualsiasi spiegazione impedendomi perfino di

*poterle ricercare autonomamente tramite la consultazione della mia area web riservata; c) ha manifestato totale indisponibilità a qualsiasi tentativo di conciliazione e/o di risoluzione bonaria (il massimo rimborso offerto corrispondeva ai maggiori importi fatturati da gennaio a giugno, quindi una decina di euro!), compreso quello contenuto nelle note della seconda domanda di recesso del 27/07/2023, continuando impertentitamente a rivendicare la correttezza del suo operato. Per i suddetti motivi chiedo a codesta Autorità Garante di voler respingere le richieste contenute nella memoria difensiva del 15/01/2023 a firma dell'Avv. XXX e di procedere alla definizione del contenzioso secondo quanto già previsto e programmato.”.*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia verte essenzialmente sulla mancata comunicazione via sms da parte di Fastweb della programmata modifica contrattuale e del conseguenziale aumento tariffario relativamente alla sim privata n. XXX, sulla mancata lavorazione del reclamo via pec del 10/02/2023 relativo al riscontrato aumento da € 1,95 a € 5,95 e sulla mancata lavorazione del recesso. A fronte di siffatte doglianze, l'istante chiede che gli sia riconosciuto: *i.* l'applicazione del recesso dalla data del 10/02/2023; *ii.* la restituzione degli importi pagati tramite accredito diretto dal 10/02/2023 al 31/05/2023; *iii.* il rimborso degli importi pagati in eccesso dal 01/12/2022 al 10/02/2023; *iv.* lo storno della fatture insolute dal 01/06/2023; *v.* l'indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti dal 01/12/2022 al 31/08/2023; *vi.* l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; *vii.* l'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso.

A fronte della richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom a fini istruttori relativamente al deposito in atti di copia del contratto stipulato con Fastweb o, in mancanza, del riepilogo delle relative condizioni economiche, nonché dell'elenco analitico delle fatture e corrispondenti voci di costo contestate e dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o di copia di quelli sporti per iscritto, l'istante non deposita né dichiara nulla in proposito.

In rito Fastweb, nelle proprie memorie difensive, alla luce della mancata integrazione documentale descritta, eccepisce l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza ai sensi degli artt. 6 e 14 del vigente Regolamento di procedura delle

controversie. Nel merito, il gestore sostiene l'infondatezza dell'istanza alla luce dell'avvenuta comunicazione della variazione contrattuale nel corpo della fattura n. M028157330 del 01.10.2022 di cui deposita copia in atti. Inoltre, l'operatore ritiene non meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dichiarando di aver riscontrato quello del 10/02/2023 con mail del 01/03/2023 di cui allega copia e sostenendo altresì di non essere tenuto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato il 27/05/2023 alla luce del deposito dell'istanza UG avvenuto il 14/06/2023, prima dello spirare del termine di 45 giorni previsto per il riscontro. Infine, Fastweb dichiara di aver più volte, invano, tentato di contattare l'istante, come da schermate allegate in atti, sino a trovarsi costretto a cessare definitivamente il contratto in data 16/08/2023.

Preliminarmente, l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità dell'istanza sollevata dal gestore nella propria memoria difensiva, invocando genericamente al riguardo la ritenuta violazione dei presupposti formali previsti ai fini del corretto deposito delle istanze dagli artt. 6 e 14 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, non risulta accoglibile in quanto gli elementi richiesti a pena di inammissibilità dagli articoli richiamati risultano tutti presenti. Tanto ciò è vero che il termine assegnato dal Corecom a fini integrativi alla parte istante non è stato fissato a pena di inammissibilità dell'istanza ma a fini di approfondimento istruttorio.

Nel merito, si ritiene funzionale alla trattazione delle singole richieste di parte istante muovere anzitutto dall'analisi della disciplina di cui alla Del. 519/15/CSP, recante il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", che il Sig. XXX ritiene non essere stata rispettata dal gestore avuto riguardo alla modalità di comunicazione della modifica contrattuale oggetto di contestazione in quanto non effettuata tramite SMS ma unicamente tramite fattura.

Sul punto, l'Allegato 1 alla Del. 519/15/CONS, dedicato alle "*Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche*", stabilisce:

*"1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.*

2. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare.

3. In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché:

a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali", o similare, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al paragrafo 4;

b) ....

4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali".

In proposito, l'istante ritiene che la previsione di cui al par. 3, lett. a) circa l'invio, per le utenze mobili, dell'SMS informativo sia, nel caso di cui si verte, esattamente l'oggetto della pregiudizievole condotta posta in essere da Fastweb dal momento che l'operatore avrebbe preannunciato l'imminente modifica contrattuale solo tramite comunicazione in fattura invece che anche mediante invio di apposito messaggio telefonico. Da qui la richiesta di attribuzione di indennizzi a vario titolo ritenuti spettanti.

In realtà, già nella sintesi della consultazione pubblica avviata in ordine all'oggetto della invocata Del. 519/15/CONS, l'Autorità ha chiarito: "... il provvedimento mira a garantire che le modalità di comunicazione avvengano nel pieno rispetto del diritto degli utenti ad una informazione effettiva e trasparente, che consenta loro di avere piena consapevolezza della modifica contrattuale e del conseguente diritto di recedere dal contratto, anche passando ad altro operatore. In tale prospettiva, di conseguenza, si giustifica la previsione, anche cumulativa, di speciali cautele nel caso di utenze che non comportano un abbonamento, al fine di ovviare alla difficoltà di comunicare direttamente e personalmente con l'interessato.". Come si nota, dunque la previsione di più modalità informative ai fini che qui interessano è prevista come opzionale ('anche cumulativa') e non come tassativa. Tanto ciò è vero che, per estremo

scrupolo istruttorio, il Corecom adito ha espressamente interrogato l'Agcom che, in ordine alla molteplicità delle tecniche di comunicazione delle modifiche contrattuali elencate nell'All. 1 alla Del. 519/15/CONS, incluso l'invio dell'SMS, ha così chiarito: *“La comunicazione di modifica può avvenire **mediante fattura o mediante SMS** informativo; la modalità di comunicazione rientra nella scelta dell'operatore a patto che in aggiunta l'operatore fornisca l'informativa anche presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page (canali divulgativi ufficiali).*

*Il riferimento all'articolo 3, lettera a) dell'allegato 1 alla delibera 519 si riferisce alle utenze mobili di tipo prepagato, ovvero quelle ricaricabili per le quali non sussiste una documentazione cartacea di fatturazione, per le quali appunto l'unica informativa di variazione può essere resa mediante SMS.*

*L'alternatività dell'SMS informativo rispetto alla comunicazione in fattura si evince anche dal successivo comma 4 del citato articolo 3 che recita quanto segue: **“Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata**, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura *“Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali”*. La dizione **“Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata”** avvalorata l'alternatività; è necessario che l'operatore provi l'avvenuta comunicazione a mezzo fattura o SMS”.*

Ciò premesso, pertanto, la comunicazione inerente alla modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta mobile relativa all'utenza n. XXX – da 'Base' a 'Mobile Light' – a partire dal mese di novembre 2022, fornita dal gestore al Sig. XXX all'interno della fattura n. M028157330 del 01.10.2022, nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni e con indicazioni puntuali e ben in evidenza in ordine a tempi e modalità per l'eventuale recesso o migrazione senza penali e costi di disattivazione, risulta a tutti gli effetti rispondente alla disciplina di cui alla Del. 519/18/CONS. Peraltro, in fase di repliche al gestore, l'istante non contesta l'avvenuta ricezione di siffatta fattura ma dichiara di essergli *“purtroppo sfuggita”*.

Per tutto quanto sin qui precisato, la richiesta di rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto alla tariffa originaria di € 1,95 dal 01/12/2022 al 10/02/2023 non può trovare accoglimento in quanto il corrispondente aumento è stato correttamente e tempestivamente comunicato dal gestore.

Per le medesime ragioni non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata per applicazione di profili tariffari non richiesti avuto riguardo al medesimo periodo anzidetto in quanto esaustivamente comunicata da Fastweb, mentre per il

periodo successivo, indicato dall'istante sino alla data del 31/08/2023, si rende necessario operare le osservazioni che seguono.

Come premesso, il 10/02/2023 l'istante invia - allegandone in atti copia comprensiva anche di ricevuta di avvenuta consegna - una pec di reclamo al gestore per contestare i costi in aumento riscontrati, per chiederne la ragione e per far presente, contestualmente, la propria volontà di recedere qualora l'aumento fosse dipeso da un aumento tariffario definitivo. L'istante, peraltro, ha cura di allegare a quella pec anche il proprio documento d'identità.

Al riguardo il gestore, nei propri scritti difensivi e attraverso i documenti depositati, non nega di aver ricevuto quel reclamo ed anzi sostiene di avervi dato riscontro in data 01/03/2023 attraverso un'e-mail di cui deposita corrispondente screen shot che così recita: *“Gentile XXX, abbiamo gestito il tuo reclamo. Come anticipato dall'operatore del servizio Clienti la informiamo che la modifica del costo dell'offerta mobile della numerazione indicata è dovuta al riposizionamento commerciale. Le comunichiamo inoltre che al momento è stata applicata l'offerta più vantaggiosa proposta da Fastweb. Puoi verificare i dettagli della gestione direttamente dalla sezione 'Le mie richieste' dalla tua My Fastweb via web o dall'App, scaricabile gratuitamente dal market di Android e di iOS”*.

L'istante replica di non aver mai ricevuto la comunicazione suddetta e contesta il fatto che la stessa sia stata inviata dal gestore ad un indirizzo mail e non pec. In proposito, tuttavia, risulta in atti dalla fattura del 01/10/2022 depositata dal gestore, alla pagina dedicata ai 'Recapiti', che l'indirizzo e-mail fornito dal Sig. XXX per le comunicazioni (peraltro evidenziato in grassetto) è esattamente quello utilizzato dal gestore per la risposta del 01/03/2023, sebbene l'interessato abbia inoltrato il proprio reclamo del 10/02/23 da un indirizzo diverso, pec. La stessa parte della fattura a tale argomento dedicata reca, inoltre, la seguente informativa: *“Ti ricordiamo che mantenere aggiornati i tuoi recapiti è importante per rendere ancora più veloce la gestione delle tue richieste e migliorare i contatti col nostro Servizio Clienti. Puoi farlo in qualsiasi momento tramite l'Area Clienti MyFastweb sezione I miei dati”*. Sarebbe stato, dunque, onere dell'istante comunicare al gestore il proprio recapito pec per le comunicazioni in luogo di quello e-mail se nel frattempo era diventato quello il canale di propria preferenza, ma non risulta che tale aggiornamento sia stato comunicato.

Ciononostante, il gestore dichiara e attesta di aver risposto comunque alla pec dell'istante, con mail del 01/03/2023, ancorchè, ad onor del vero, in quest'ultima non si rinvenga un espresso richiamo allo specifico reclamo del 10/02/2023, bensì genericamente ad un reclamo (*“abbiamo riscontrato il tuo reclamo”*). Fermo restando, quindi, quanto dichiarato in proposito dal gestore nella propria memoria in ordine al fatto che quella e-mail costituiva la risposta fornita alla pec del 10/02/2023, si ritiene

fondata la doglianza dell'istante in ordine alla mancata presa in carico della richiesta di recesso nella medesima pec contenuta in quanto, anche qualora tale disdetta fosse stata inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato per le disattivazioni nella fattura del 01/10/2022 e nelle Condizioni Generali di Contratto del gestore, ben avrebbe potuto/dovuto Fastweb, con la mail del 01/03/2023, indicare al cliente il corretto canale da utilizzare allo scopo. In quella mail, invece, il gestore si limita a dare contezza delle ragioni fondanti l'avvenuto aumento, tacendo totalmente in ordine alla parte finale del reclamo con cui l'istante, appunto, dichiara espressamente la propria volontà di recedere in caso di aumento contrattuale e si premunisce di corredare tale richiesta del proprio documento di identità, a tali fini formalmente richiesto.

Per tutto quanto sin qui esposto, dunque, la richiesta dell'istante di riconoscimento del proprio diritto alla cessazione contrattuale a partire dalla data di relativa richiesta via pec si ritiene fondata. Più in particolare, ai fini della relativa decorrenza, come da art. 15, c. 2 delle Condizioni Generali di Contratto per la fornitura del servizio mobile di Fastweb (*"Il Cliente avrà facoltà di recedere in ogni momento dal Contratto, relativamente ad una o più SIM / e SIM, con allegata copia del documento di identità del Cliente o altra documentazione prevista dalle disposizioni normative vigenti, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni..."*), la comunicazione di recesso avrebbe in concreto dovuto svolgere il proprio effetto caducatorio rispetto al contratto in essere a far data dal 12/03/2023, vale a dire 30 giorni dopo la data della pec in esame.

Per quanto precede, a fronte della legittima richiesta di recesso formulata dall'istante e non presa in carico dal gestore, l'odierno ricorrente ha diritto a vedersi rimborsato e stornato quanto non saldato rispetto agli importi indebitamente fatturati dal gestore dalla data del 12/03/2023 alla data di cessazione definitiva del contratto avvenuta, in base alle dichiarazioni delle parti nei rispettivi scritti difensivi, tra il 16/08/2023 e il 01/09/2023. In mancanza di fatture depositate in atti, sarà cura del gestore operare i giusti rimborsi e storni del caso, per l'intero periodo anzidetto.

Per il periodo, invece, dal 10/02/2023 al 12/03/2023, nessun rimborso è dovuto in favore dell'istante alla luce dell'aumento tariffario correttamente comunicato allo stesso con la fattura del 01/10/2022 più volte citata.

La richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione del recesso, inoltre, non può trovare accoglimento, neppure in via analogica, in quanto non contemplata come specifica ipotesi dal vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss.mm.ii. in quanto già oggetto di riconosciuto ristoro da parte del gestore mediante il rimborso/storno degli importi riferiti al periodo sopra indicato. In tali fattispecie, del resto, come più volte chiarito dall'Agcom (ex multis: Del. 83/14/CIR, delibera n.

16/16/CIR, Det. 69/18/DTC), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Pertanto, la mancata lavorazione del recesso non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10/02/2023, nulla risulta dovuto alla luce della risposta fornita con mail del 01/03/2023, depositata in atti dal gestore, trasmessa all'indirizzo e-mail indicato dal Sig. XXX nel termine di 45 giorni previsto dall'art. 11, c. 4 delle citate C.G.C.

Del pari nulla può essere riconosciuto per la mancata risposta al successivo reclamo del 27/05/2023, alla luce dell'avvenuto deposito dell'istanza UG al Corecom il 14/06/2023, interruttiva *ex se* del termine di 45 giorni suddetto.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. La società Fastweb SpA, relativamente alla numerazione XXX, è tenuta a corrispondere il rimborso di quanto fatturato successivamente alla richiesta di recesso, dal 12/03/2023 sino alla data di avvenuta chiusura contrattuale, oltre che a stornare quanto rimasto insoluto in ordine al medesimo periodo predetto.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.