

DELIBERA n° _20 /2018

Definizione della controversia

XXX/FASTWEB S.p.A.

GU14/136/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 17/07/ 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del Sig. XXX acquisita il 13 maggio 2016 al n. prot. 24521;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXX, intestataria dell’utenza telefonica **0950934XXX** lamenta nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb) l’importo bimestrale di euro 6,49 indicato nella fattura n. 8247461 del 14 novembre 2015 sotto la voce “ **Aggiornamento corrispettivo servizi** “ in quanto non dovuto e modificativo della propria offerta mensile sottoscritta.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante sostiene che tale importo presente in fattura, modifica l’importo del “ **proprio profilo di abbonamento ...per sempre**” sottoscritto con l’operatore in data 21/07/2010.

In base a tali premesse l’istante richiede:

- il rimborso delle somme indicate in fattura sotto la voce “**aggiornamento corrispettivo servizi** “ dal 2010 in quanto non dovute.
- la rimozione dalla fatturazione della voce “**aggiornamento corrispettivo servizi** “ per il periodo contrattuale.

L’istante a supporto di quanto sopra rappresentato non ha prodotto alcuna documentazione, né memoria, né repliche alle produzioni avversaria.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

L’operatore Fastweb nella propria memoria difensiva, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell’istanza di definizione, si oppone alle richieste avanzate dallo stesso e riferisce quanto segue.

Il Sig. XXX nel 2008 ha aderito ad una proposta di abbonamento “*Residential*” con collaudo positivo avvenuto in data 14/07/2008 e che in data 14/07/2010 lo stesso inviava a Fastweb la disdetta del sopra citato abbonamento sottoscritto. La società convenuta però ha deciso di non perdere il cliente ed ha articolato un nuovo piano commerciale che tenesse in considerazione tutti i servizi utilizzati dall’istante prospettandogli un abbonamento mensile pari ad euro 29,47 per sempre. Il nuovo profilo di abbonamento è stato accettato e sottoscritto dal Sig. XXX ed è stato inserito nella prima fattura utile emessa dall’operatore la n. 6000799 del 14/09/2010. L’operatore precisa che nella fattura sopra meglio evidenziata è già presente la voce “ **Aggiornamento corrispettivo servizi** “ per un importo pari ad euro 3,32. Altresì, l’operatore ha argomentato che il *quantum* relativo ad “**Aggiornamento corrispettivo servizi**”, è un importo disgiunto da quello che compone le singole voci riferibili all’abbonamento sottoscritto dall’istante ed in più ha sottolineato che l’importo di cui si discute, negli anni è stato via via incrementato ” *in considerazione delle mutate condizioni di mercato e dei rilevanti costi di investimento sostenuti per garantire un servizio di elevata qualità*” dandone preventiva comunicazione all’istante. Difatti l’operatore nella fattura n. 3104939 del 14/05/2011, allorquando ha deciso per le motivazioni sopra indicate di applicare l’ulteriore aumento di euro 1,20 su quello iniziale già esistente, lo ha comunicato all’istante

in fattura nello spazio dedicato “ **comunicazioni al cliente**” con la contestuale dicitura “rimane ferma la facoltà di esercitare il diritto di recesso entro 30 giorni come contrattualmente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto”. Pertanto l’importo contestato dall’istante nella fattura n.8247461 del 14/11/2015 di euro 6,49 rubricato sotto la voce “ **Aggiornamento corrispettivo servizi**” non è altro che la sommatoria dei vari aumenti effettuati dall’operatore nel lungo periodo intercorso dal 2010 al 2015, e che lo stesso ha ritenuto di dover effettuare ” *in considerazione delle mutate condizioni di mercato e dei rilevanti costi di investimento sostenuti per garantire un servizio di elevata qualità*” dandone comunque preventiva comunicazione all’istante in fattura. La Fastweb ha dichiarato che il Sig. XXX, nel lungo tempo intercorso non ha mai inoltrato alcun reclamo circostanziato al riguardo ne tanto meno ha inviato una formale disdetta come previsto dalla *Condizioni Generali di Contratto*. In ultimo il convenuto ha puntualizzato che le condizioni economiche sottoscritte dall’istante non sono state variate, eccetto quelle che lo stesso ha ritenuto nel tempo di non voler più usufruire (servizio TV cessato nel 2012), ma ha applicato solo l’aggiornamento corrispettivo servizi che, per definizione, esula dalla applicazione degli sconti riferiti alla sola posizione dell’istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento , come di seguito precisato. Si rileva che l’istanza di definizione di cui si discute risulta generica e non supportata da alcuna documentazione utile a chiarire le pretese dell’istante ed il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell’ottica del **favor utentis**, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell’istante. Tuttavia, l’estrema genericità dell’istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l’utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze né tanto meno ha ritenuto, pur avendone facoltà, di contro dedurre alla memoria dell’operatore e neanche in sede di udienza di discussione ha sanato tale carenza in quanto non si è presentato. L’istante difatti non ha fornito alcuna prova in merito alla lamentata errata fatturazione ma viceversa ha chiesto la restituzione delle somme a distanza di anni. Di contro l’operatore a supporto della propria memoria ha allegato la documentazione probante. Nel caso di specie si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzioni delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, secondo cui “ *per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto*”. Ed ancora, le medesime Linee Guide testualmente recitano “ *in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore*”.

Pertanto, per quanto sopra argomentato, anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e degli altri Co.Re.Com., le richieste avanzate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. in relazione all'utenza di tipo **privata 0950934XXX**.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 17 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone
(f.to)

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI
(f.to)

Avv. Giuseppe DI STEFANO
(f.to)

Dott. Alfredo RIZZO
(f.to)

Dott. Antonio VECCE
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara
(f.to)