AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 139/2023/CRL/UD del 27/03/2023
M. SXXX / FASTWEB SPA
(GU14/3838/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 M. SXXX del 02/08/2018 acquisita con protocollo n. 0069622 del 02/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Lamenta l'istante: "Nel 2015, dopo alcuni aumenti del canone di telefonia fissa chiesti come adeguamento del corrispettivo, inviava raccomandata A.R. a fastweb chiedendo di recedere dal contratto e la cessazione della linea fissa. Riceveva una telefonata dal servizio clienti in cui si offriva di rimanere in fastweb con il canone di euro 24,92 mensili PER SEMPRE. All'incirca a metà del 2017, la fatturazione veniva portata a 28 giorni, anziché mensile, senza alcuna comunicazione, tanto che si accorgeva di recente della variazione, mantenendo naturalmente lo stesso costo per i 28 giorni con un aggravio di circa l'8% annuo, nonostante mi fosse stato assicurato che il costo di 25 euro mensili sarebbe stato per sempre". Ha richiesto: "Il ripristino della fatturazione mensile con costo pattuito all'origine e 500,00 euro di indennizzo per le spese ingiustificate subite e i disagi creati dall'abuso della fastweb". Ha quantificato il rimborso in € 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Più in particolare, l'operatore chiedeva la cessazione della materia del contendere ex delibera n. 269/2018 dell'AGCOM. Inoltre insisteva sulla piena pubblicità e informativa e legittimità normativa della modifica contrattuale. Infine contestava la asserzione dell'utente secondo il quale vi era stato un aumento del prezzo contrattuale del servizio. Ribadiva la correttezza e regolarità nell'emissione delle fatture e della pubblicità delle modifiche contrattuali ex normative vigenti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente una considerazione. L'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sempre in via preliminare si evidenzia che l'oggetto della pronuncia esclude l'imposizione di un facere al gestore. Tanto premesso, dalla delibera n. 269/2018 dell'AGCOM in relazione alla asserita incompetenza di CORECOM Lazio a deliberare in merito alle doglianze proposte dall'utente, non si evince dalla lettura della delibera in argomento motivi che possano far ritenere CORECOM Lazio non competente sulla decisione. Pertanto non si ritiene di poter procedere con la cessazione della materia del contendere. Nel merito occorre precisare

che L. 4 dicembre 2017, n. 172, pubblicata in GU il 5 dicembre 2017 ed entrata in vigore il giorno seguente, successiva alla delibera Agcom n. 269/18/CONS, stabilisce che "i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica (…) prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi (…) su base mensile o di multipli del mese" e che "gli operatori di telefonia di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, (…) , si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione" (art. 19 quinquiesdecies, comma 1, lett. a), coincidente con la data del 5 aprile 2018 (a conferma di tale ricostruzione, Agcom, delibera n. 56/20/CIR, la quale chiarisce che "per la telefonia mobile l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 (...) a decorrere dal 5 aprile 2018". Letti i documenti contabili rilasciati in atti dall'operatore si evince che le fatture in contestazione riguardano un periodo precedente a quello che discliplina la L. 4 dicembre 2017, n. 172 successiva alla delibera Agcom n. 269/18/CONS che fa entrare in vigore i dispositivi dalla data citata sopra e che non sono riportate in atti dall'utente. Dalle fatture allegate dall'operatore si evince nel periodo dall'entrata in vigore della norma, è presente una fattura di competenza del 2018 che presenta un importo coerente a quello previsto contrattualmente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. M. SXXX nei confronti della società Fastweb SpA. Spese di procedura compensate.

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 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to