

DETERMINA N.
GXXX SXXX/FASTWEB
(Lazio/D/232/2018)

IL DIRETTORE

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 1232 del 28/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante.

Con istanza GU14 del 28/2/2018 il Sig. Gxxx Sxxx, intestatario di utenza telefonica *bundle* fissa +mobile (in realtà abbonamento *Superjet* come risulta da fattura prodotta in atti), affermava di essere utente Fastweb e che con fattura del 1.4.2017 gli era stato comunicato che: “dal 1.5.2017 il conto Fastweb servizi e promozioni attive su base mensile si rinnoveranno ogni 4 settimane e che i relativi costi verranno fatturati ogni 4 settimane”. Da allora, anche alla luce della delibera N. 171/17/CONS dell’AGCOM, ha diffidato più volte, attraverso varie segnalazioni sul portale Fastweb, la società in questione a non variare le condizioni

economiche del suo contratto e lasciare intatta la fatturazione a cadenza mensile. L'istante ha altresì prodotto reclamo del 14.2.18 al quale Fastweb ha risposto in data 23/2/18.

L'istante chiedeva quindi 1) l'annullamento delle fatture emesse dal 1.5.2017 ad oggi e l'invio di note di credito a storno di ogni singola fattura emessa dal 1.5.2017 ad oggi; 2) l'emissione di fatture mensili a decorrere dal 1.5.2017; 3) il rimborso della differenza tra il totale degli importi fra le fatture emesse precedentemente ogni 28 gg e le fatture emesse con cadenza mensile; 4) il versamento di € 500,00 per risarcimento danni; 5) l'applicazione di queste richieste anche ai numeri 3471xxxxx4 e 3408xxxxx4.

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha affermato in via preliminare la improponibilità e improcedibilità delle richieste formulate dall'istante che non comportino rimborsi o indennizzi da parte dell'operatore, in quanto sarebbero in contrasto con quanto statuito dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento.

Sempre in via preliminare ha rilevato la cessazione della materia del contendere, perché la materia oggetto della procedura è oggi disciplinata dall'art. 19 quinquiesdecies del D.L. 16.10.2017, n. 148 introdotto con legge di conversione n. 172/2017.

Relativamente ai costi di incasso per l'utenza fissa n. 07759xxxx5, in conformità con quanto previsto dalle proprie Condizioni di contratto, Fastweb xxx, tramite apposita comunicazione fornita unitamente alla fattura del 1° aprile 2017, ha informato il cliente circa la modifica delle condizioni del contratto relativamente ai costi di incasso, facendo esplicito riferimento all'articolo 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, fornendo, altresì, all'utente la possibilità di recedere entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della comunicazione. Qualora le nuove condizioni contrattuali fossero risultate non più rispondenti alle proprie aspettative ed esigenze, l'istante avrebbe, dunque, potuto esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione. Non perveniva, tuttavia, alcuna richiesta in tal senso. Al contrario, il servizio veniva regolarmente fruito, come risulta dai tabulati di traffico riportati nelle fatture depositate. Afferma quindi la piena legittimità degli importi fatturati.

In merito, infine, alla fatturazione a 28 giorni, senza entrare nel merito della *res controversa*, Fastweb SPA ha precisato che qualsivoglia richiesta dell'istante deve intendersi superata, in quanto con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi risulta addebitato su base mensile, con fatturazione a cadenza bimestrale. Fastweb xxx si è, pertanto, attivata adottando le misure necessarie all'adeguamento normativamente previsto. Per quanto concerne il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza all'operatore per la fatturazione a 28 giorni, Fastweb SPA si rimette alle disposizioni di codesta Autorità nonché alle pronunce dei giudici amministrativi.

Fastweb SPA ha precisato che il ripristino, per l'utenza fissa n. 07759xxxx5, della fatturazione a 30 giorni è stato comunicato tramite informativa sul conto telefonico riportato nella fattura del 5/2/2018 prodotta in atti.

All'udienza di definizione del 28.9.2018, entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

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

In via preliminare, non può trovare accoglimento la generica eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, con riferimento alle richieste dell'istante che non comportino rimborsi o indennizzi, in quanto, già prima dell'espressa indicazione contenuta nel nuovo Regolamento di procedura, approvato con delibera n. 203/18/CONS, l'ordinamento non escludeva completamente la possibilità di imporre un *facere* all'operatore, riconoscendo invece, già nella legge istitutiva dell'Autorità, un ampio potere di "intervenire" nelle controversie tra utenti e operatori. Tale eccezione, in vero, può trovare accoglimento in maniera puntuale solo rispetto ad alcune delle richieste formulate dall'istante, come meglio specificato di seguito.

Con riferimento alla richiesta relativa a un'utenza di telefonia fissa, volta al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che la prima richiesta risulta già soddisfatta in quanto Fastweb, in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 113/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Sulla richiesta di risarcimento danni.

In merito alla richiesta di risarcimento dei danni subiti e subendi dall'istante si rammenta che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni pretesa risarcitoria, potendo decidere solo eventuali rimborsi di somme o il pagamento di indennizzi previsti dal contratto o dalle carte dei servizi.

In relazione all'applicazione delle richieste formulate nell'istanza anche ai numeri telefonici 3471xxxx4 e 3408xxxx4 tale domanda non può trovare accoglimento. Dalla documentazione depositata unitamente all'istanza e, più precisamente nella fattura del 1.4.2017, il rapporto contrattuale con Fastweb risulta provato esclusivamente in relazione all'utenza fissa, mentre alcun riscontro probatorio è stato fornito in merito alle utenze mobili citate dall'istante. La domanda è, pertanto, del tutto generica, indeterminata e sguarnita di riscontro probatorio relativamente all'*an* e al *quantum*. Sul punto si richiama Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 16/12: *"Deve essere rigettata la domanda formulata dall'utente relativa all'errata applicazione delle condizioni contrattuali previste, poichè tale domanda è rimasta totalmente priva di*

riscontro probatorio anche con riferimento alla riconducibilità stessa dell'utenza di cui qui si discute rispetto al contratto versato in atti dall'istante".

Per tutto quanto sopraesposto,

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. in accoglimento parziale dell'istanza del sig. Gxxx Sxxx nei confronti della società Fastweb xxx, per le motivazioni di cui in premessa, la predetta Società è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 07759xxxx5, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 113/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente determina;
 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. Fastweb xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
 4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

F.TO