

Oggetto: definizione della controversia L. Bxxx/Fastweb (Rif. Lazio/D/84/2018)

## IL DIRETTORE

- VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
- VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
- VISTO il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
- VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
- VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
- VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
- VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codi ce delle comunicazioni elettroniche);
- VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (*Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione*),, istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
- VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni ella Regione Lazio (Corecom Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza del Sig. L. Bxxx di cui al prot. D524 del 23/01/2018;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 23/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'Utente**

Con Istanza GU14 del 23 gennaio 2018 l'istante Luca Bisbiglia, intestatario di utenze telefoniche fissa e linea dati, affermava di essere utente Fastweb e che dal 1.6.2017, riceveva fatture a 28 giorni lamentando così una truffa a suo danno.

L'istante chiedeva quindi 1) l'applicazione degli indennizzi automatici previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore, da giugno 2017 all'esito della controversia; 2) il rimborso della differenza tra il totale degli importi fra le fatture emesse precedentemente ogni 28 gg e le fatture emesse con cadenza mensile.

### **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. 06943XXXX, in conformità con quanto previsto dalle proprie condizioni di contratto, Fastweb SPA, 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 SPA 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.

### **3. L'esito dell'udienza di definizione.**

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.

### **4. 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, nella legge istitutiva dell'Autorità, un ampio potere di "intervenire" nelle controversie tra utenti e operatori.

Con riferimento alla richiesta di cui 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.

### **DETERMINA**

Per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. L. Bxxx nei confronti della società Fastweb che è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018, con riferimento all'utenza fissa n. 06943XXXX, 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.

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to