

DETERMINA Fascicolo n. GU14/383108/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx L. - Fastweb SpA
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Lxxx L., del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0037800 del 25/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 20 aprile 2020, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2021 si è concluso con un mancato accordo in data 06.11.2020. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 25 gennaio 2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: “... il gestore FASTWEB non ha mai effettuato il rimborso dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/

CONS. Numerosi sono le chiamate fatte al servizio clienti con promesse di rimborso mai mantenute e pertanto provvedevo ad inviare anche reclami via Pec ove il gestore non ha mai fornito riscontro scritto ne dato seguito alle richieste formulate”. In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS; b) Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto; c) Indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi recatomi; d) Indennizzo per modifica delle condizioni e applicazione di importi differenti; e) Indennizzi da regolamento AGCOM. L’istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A. insistendo sulle richieste formulate in GU14 e GU.

2. La posizione dell’operatore. La società Fastweb S.p.A, in data 09 marzo 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “SUL RIMBORSO Il Servizio Assistenza Clienti, il 28/04/2020 apriva un ticket Sconto Per “Ristoro Delibera AGCOM 269/18/CONS” tanto che sulla fattura del 01/05/2020 è presente accredito di Euro 23,55:

...

Pertanto l’istante ha ricevuto il rimborso dei giorni erosi mediante accredito in fattura. SULLE RICHIESTE DI INDENNIZZO Si eccepisce l’inapplicabilità dell’allegato A Delibera 353/2019 CONS (Regolamento sulle Procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) ai sensi dell’art 2 comma 3 dello stesso Regolamento, in quanto la convenuta ha già corrisposto il dovuto rimborso. In ogni caso, si contestano le richieste di indennizzo, peraltro, assolutamente generiche, posto che nella stessa Delibera AGCOM, 121/17/Cons è esclusivamente previsto solamente lo storno/rimborso su eventuali fatture di prossima emissione; storno da commisurare ai giorni erosi dalla fatturazione a 28 gg. - 3 - Si fa presente che le modifiche alle condizioni contrattuali in discorso sono state apportate conformemente a quanto

previsto dalle Delibere 519/15/CONS e 252/16/CONS e quindi nel pieno rispetto dei principi di trasparenza informativa e comparazione tariffaria. L’istante era stato posto a conoscenza della modifica contrattuale come

da comunicazione contenuta nella fattura del 31/03 017 (doc.2), di seguito trascritta. Omissis L’istante non ha esercitato il diritto di recesso nei termini indicati, ed ha pertanto accettato la modifica delle condizioni contrattuali che fanno stato fra le parti. Poiché si tratta di modifiche unilaterali alle condizioni di contratto, gli abbonati di Fastweb hanno avuto il diritto di esercitare la facoltà di recesso senza costi e penali. Fastweb, come anche suindicato, ha dato ampia informazione alla propria clientela tanto della modifica apportata quanto

delle implicazioni che essa avrebbe comportato. Più specificamente, Fastweb ha diffuso idonee comunicazioni

all’utenza con le modalità di cui alla delibera 519/15/CONS, comunicando ai sensi e per gli effetti dell’art. 70,

co. 4 del D.lvo 259/03 (l’art. 70, comma 4, del D.lgs. 259/2003 (c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche),

dispone che “Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all’atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni Le modifiche sono comunicate al contraente

con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l’esercizio del diritto di recesso”) e delle condizioni generali di contratto che, a fronte dell’evoluzione delle condizioni di mercato e per continuare ad offrire un servizio competitivo e completo i servizi e le promozioni su base mensile si sarebbero rinnovati ogni 4 settimane. In via generale, ed anche nel caso concreto come innanzi dimostrato, Fastweb ha comunicato ai propri abbonati il diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali, costi di disattivazione né restituzione degli importi relativi alle promozioni già godute nel termine di trenta giorni dalla ricezione della comunicazione. L’informativa veniva offerta, oltre che in fattura, anche con annotazione in apposita sezione sul portale MyFastPage (MFP), sul sito internet istituzionale

e mediante pubblicazione sui quotidiani Sole 24 Ore e Corriere della Sera. L’istante ha avuto piena contezza che la cadenza di fatturazione era stata modificata con la possibilità ed il diritto di poter recedere dal contratto

o passare ad altro operatore. In ogni caso, Fastweb nella fattura emessa il giorno della fattura emessa in data 08/03/2018 (doc.3) avvisava l'istante che a far data dal 5 aprile 2018, gli importi delle offerte sarebbero stati calcolati su base mensile. ... omissis. Inoltre, Fastweb ha riscontrato il primo reclamo del 28 febbraio 2020, in

data 9 marzo 2020 - e questo anche per fatti concludenti- posto che, come si è scritto, in data 1 maggio 2020 operava l'accredito in fattura. ...omissis. Di fronte alla risposta della convenuta, eventuali altri reclami hanno carattere meramente pretestuoso. L'istanza non può essere accolta ... omissis ...

3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante trovano parziale accoglimento per le seguenti argomentazioni: Per quanto riguarda la richiesta a) "Rimborso per fatturazione a 28 giorni, come stabilito da delibera Agcom 269/18/CONS" si richiama il comma

4 art.8 Delibera 179/03/CSP per sottolineare che "L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito

del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatto per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti." Pertanto, si ritiene che la richiesta a) non può essere accolta poiché l'operatore ha riconosciuto in fattura n.M01XXXXX78, emessa il 01.05.2020, l'importo di €.23,55 (ventitre/55) e comunicato nella stessa la motivazione della restituzione ("Sconto per ristoro delibera Agcom 269/18/Cons".) Per quanto riguarda la richiesta b) "Indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto" si rileva che il tempo intercorso, tra il

giorno del reclamo, presentato dall'istante il 28 febbraio 2020, e il giorno del riscontro, dato dall'operatore il 01 maggio 2020, è di 63 giorni. Alla luce di quanto riscontrato, l'operatore ha superato il termine di 45 giorni,

indicato nella Carta Servizi, per rispondere al reclamo. Pertanto, si riconosce all'istante un indennizzo di €.45,00

ai sensi dell'art.12, comma 1, allegato A alla delibera n.347/18/Cons. Si precisa che l'importo dell'indennizzo

di €.45,00 è calcolato dal dies a quo (29 febbraio 2020) e fino al dies ad quem (01 maggio 2020), precisamente

18 giorni x €.2,50. Per quanto riguarda la richiesta c) "Indennizzo per mancato rimborso fatturazione a 28 giorni, per disagi e disservizi recatomi" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché non rientra negli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n.347/18/CONS. Inoltre, l'istante non specifica i disagi e i disservizi arrecati dall'operatore. Per quanto riguarda la richiesta d) "Indennizzo per modifica delle condizioni

e applicazione di importi differenti" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché l'operatore Fastweb S.p.A. ha depositato documenti, fattura n.23XXXXX9, emessa il 31 marzo 2017, fattura n.24XXXXX8, emessa 08 marzo 2018, con i quali ha dato prova di aver comunicato e messo a conoscenza l'utente della modifica contrattuale e della possibilità di esercitare il recesso senza costi e penali. Per quanto riguarda la richiesta e) "Indennizzi da regolamento AGCOM" si ritiene che la stessa non può essere accolta poiché generica e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit").

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 25/01/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza XXXXXX proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €.45,00, ai sensi dell'art.12, comma 1, allegato A alla delibera n.347/18/CONS, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno,

ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti

e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

F.TO