

DETERMINA DIRETTORIALE n. 4/2021 Fascicolo n. GU14/257371/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 15/03/2020 acquisita con protocollo n. 0115718 del 15/03/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Parte istante, nel ricorso introduttivo, rappresenta quanto segue: “In data 20.09.2019, data la conveniente promozione proposta da Fastweb, acquistavo router al prezzo di E. 49,00 e attivavo nuova sim avente numerazione XXX, pagando E. 30,00, di cui canone mensile di 9.95 fino al 19.10.2019, costo sim in e. 10,00, pertanto vi era un credito residuo di E. 10.05. In data 20.10.2019 notavo un residuo credito negativo, ossia pari a E. - 9.90, inoltre la promozione decorreva incredibilmente dal 01.10.2019. In data 21.10.2019 mi attivavo per la risoluzione del problema e il call center Fastweb mi chiamava dicendomi che avevo utilizzato giga extra e pertanto il residuo credito di E. 10,00 era stato assorbito: preciso che non ho mai richiesto l’attivazione dei giga extra ed ovviamente chiedevo all’operatore di disattivare l’opzione. Tale condotta è contraria alle più elementari norme di correttezza e trasparenza contrattuale. Preciso che Fastweb non ha mai avvisato dell’attivazione del servizio a consumo e quindi al di fuori del perimetro della promozione sottoscritta; né io ho mai richiesto l’attivazione del servizio. Fastweb in risposta alla mia mail di segnalazione del problema del 23.10.2019, senza neanche entrare nel merito della problematica, prometteva un rimborso, senza mai erogarlo, con mail emessa in pari data di E. 56,91. Tutto ciò premesso, poiché a nulla sono valsi

i solleciti precedenti, sporgo formale reclamo e formalizzo le seguenti richieste: indennizzo per attivazione di servizi non richiesti: E. 5,00 x 31 gg (dal 20.09.2019 al 21.10.2019 ossia data di disattivazione dei giga extra) = E. 155,00 Indennizzo per sospensione del servizio dovuta alla responsabilità di Fastweb: E. 7,50 x 46 gg (dal 20.10.2019 al 04.12.2019 -) = E. 345,00, incrementabili fino al giorno di effettiva definizione della vertenza Restituzione di E. 10,00 Restituzione di E. 49,00 a fronte del reso del modem inutilizzabile per l'esclusiva responsabilità di Fastweb che determina il mancato utilizzo del modem da essa brandizzato; le spese postali dovranno essere a carico di Fastweb E così per la complessiva somma di E.559,00. Inoltre la fatturazione del canone mensile dell'utenza citata in precedenza dovrà riprendere a decorrere dal momento in cui verrà definita la presente vertenza; i precedenti canoni decorrenti dal 20.10.2019 non sono dovuti per l'esposta responsabilità imputabile a Fastweb.”, Integro il ricorso di cui sopra al fine di specificare che le citate richieste di indennizzo, opportunamente sottolineate, vengono formulate ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di cui si allega copia), e precisamente ai sensi dell'art. 9 comma 2 - Indennizzo per servizi non richiesti (giga extra) - e dell'art. 5 comma 1 - Indennizzo per sospensione del servizio. Preciso ulteriormente che l'introduzione dei giga extra è una modifica unilaterale del contratto mai accettata, come si evince dal contratto firmato nel negozio di XXX, ed in quanto vessatoria doveva essere specificamente approvata dal contraente, ciò che in questo preciso caso non si è verificato; si reitera pertanto la mancanza di buona fede e trasparenza contrattuale nonché la piena ed inopinabile responsabilità di Fastweb per l'inesatta esecuzione del contratto. Colgo l'occasione per segnalare a Codesto Organo di Conciliazione la violazione da parte di Fastweb dell'art. 3 comma 5 del citato dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in tema di indennizzi automatici, valutabile anche ai fini delle relative sanzioni dall'AGCOM ex L. 249/1997 (di cui si allega copia), art. 1 comma 31, al quale ci si riserva di sporgere relativa denuncia. Peraltro sull'illegittimità delle modifiche unilaterali di contratto si è pronunciata la recente sentenza del Consiglio di Stato 00879/2020 in tema di “bollette a 28 giorni” (all.). Tutto ciò premesso mi riporto interamente richieste formulate in data 06.12.2019 e che si intendono in questa sede integralmente richiamate. Con l'occasione porgo i miei migliori saluti." In data 06.03.2020 si teneva l'udienza di conciliazione in cui il mio delegato XXX rinnovava le ragioni sopra esposte, evidenziava la sospensione del servizio dal 20.10.2020 e reiterava le richieste di cui alle precisazioni inviate in data 12.02.2020. Le richieste di indennizzo venivano quantificate ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, come segue: GG 31 x E 5,00 = E. 155,00 ex art. 9 comma 2 - Indennizzo per servizi non richiesti (giga extra) GG. 138 X E. 7,50 = E. 1035,00 art. 5 comma 1 - Indennizzo per sospensione del servizio dal 20.10.2019 al 06.03.2020). Restituzione di E. 10,00 addebitati da Fastweb per un servizio di Giga extra mai richiesti Restituzione di E. 49,00 prezzo pagato per un router Fastweb non riutilizzabile in quanto brandizzato E così per un totale di E. 1171,00. La rappresentante di Fastweb replicava offrendo l'irrisoria cifra di E. 100,00 affermando di aver richiesto telefonicamente il consenso all'offerta in tema di giga extra, senza offrire ovviamente prove. Appare evidentemente illogico quanto riferito dalla rappresentante di Fastweb in quanto: 1. non provato 2. non vi è alcun operatore telefonico che chiede un preventivo consenso telefonico all'attivazione dei giga extra, che dovrebbe invece essere raccolto per iscritto per la sua vessatorietà intrinseca. Peraltro la numerazione XXX era esclusivamente a servizio del traffico dati internet attraverso il router acquistato; ciò a dimostrazione dell'incongruenza ascoltata in udienza dal mio delegato. L'offerta, seppur irrisoria, di E. 100,00 a definizione della vertenza indica una palese, evidente ed implicita ammissione di responsabilità di Fastweb nella controversia, che ovviamente non ha consentito una conciliazione in tale sede. Sulla base di quanto esposto, richiamando tutte le precedenti argomentazioni enunciate nell'ultimo ricorso del 12.02.2020 si evidenzia una palese responsabilità di Fastweb per: l'inesatta esecuzione del contratto, la violazione delle norme di correttezza e trasparenza contrattuale, violazione delle norme di legge previste dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in tema di attivazione di servizio non richiesto e di sospensione del servizio internet”. Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) l'indennizzo per servizi non richiesti per 31 giorni; 2) l'indennizzo per la sospensione dei servizi per 138 giorni; 3) la restituzione di euro 10,00 addebitati da Fastweb per un servizio di Giga extra mai richiesti e la restituzione di euro 49,00 per un router Fastweb non riutilizzabile; 4) la fatturazione del canone mensile dell'utenza citata in precedenza dovrà riprendere a decorrere dal momento in cui verrà definita la presente vertenza; i precedenti canoni decorrenti dal 20.10.2019 al giorno di effettiva definizione della vertenza non sono dovuti per l'esposta responsabilità imputabile a Fastweb. Nella replica agli scritti difensivi dell'operatore, parte ricorrente espone inoltre: “In data 20.09.2019 a fronte della stipulazione del contratto per cui vi è controversia, il citato operatore telefonico rilasciava la “Proposta di abbonamento del 20.09.2019” (ossia il Contratto) per l'attivazione dell'utenza telefonica XXX posta a servizio esclusivo del modem router acquistato contestualmente nello stesso punto vendita Fasweb di XXX come da documentazione presente in atti, in cui la stessa Fastweb, alla sezione “I tuoi Dati”, annotava i miei recapiti

ossia utenza telefonica XXX nonché indirizzo mail [XXX](#) a cui sarebbero pervenute tutte le comunicazioni provenienti da essa, specificando testualmente: “Le comunicazioni da parte di Fastweb avverranno sul numero mobile e sull’email indicati”. (si veda file allegato al presente procedimento denominato “Contratto+mancato rimborso+modifica del termine decorrenza dall’01.10.2020”) Detto questo, appare ovvio che anche se Fastweb abbia inviato le comunicazioni al XXX, come risulta dalla memoria di controparte, con tutta la buona volontà non avrei mai potuto leggerle, in quanto, ripeto alla Fastweb, questa linea serve esclusivamente un router (Huawei Router WI-FI E5576 Whit, come da allegato presente in atti denominato “Scontrino acquisto Modem”) che non è dotato di alcun display ; questo dovrebbe essere a conoscenza di Fastweb.... Pertanto non ho potuto avere alcuna conoscenza di eventuali comunicazioni pervenute alla detta utenza e l’argomentazione su cui Fastweb impernia la propria difesa evidenzia la palese imperizia e negligenza manifestata nella gestione amministrativa del contratto che, in ossequio a regole di logica nonché principi di diritto, non può ricadere sul consumatore ampiamente vessato come in questa occasione. Quanto appena esposto è stato ripetuto più e più volte alla Fastweb anche in sede conciliativa senza mai ottenere ascolto. Preciso ulteriormente che il consenso all’introduzione dei giga extra, concretizzandosi nella richiesta di ulteriori oneri economici per il consumatore, non può essere ottenuto semplicemente inviando un messaggino in quanto è una modifica unilaterale del contratto, che si precisa mai accettata e non contrattualizzata come si evince dal contratto firmato nel negozio di XXX, immediatamente disattivata in data 21.10.2019 con chiamata al call center di controparte. Si ribadisce a controparte che, per la sua naturale ed intrinseca vessatorietà, deve essere necessariamente accettata per iscritto nonché oggetto di apposita ed autonoma sottoscrizione da parte del consumatore. A nulla rilevano poi tutti i chiarimenti offerti in tema di utilizzo dei giga extra in quanto assolutamente non conferenti. Si insiste altresì nel ritenere che Fastweb abbia cambiato arbitrariamente i termini del contratto facendo decorrere la promozione dal 04.10 e non dal 20.10; questo si evince dalla schermata della APP di Fastweb (si veda file allegato al presente procedimento denominato “Contratto+mancato rimborso +modifica del termine decorrenza dall’01.10.2020”). Ma vi è di più. In data 23.10.2019 alle h. 11.13 il mio rappresentante XXX, a mezzo mail, richiedeva la risoluzione della problematica che ci occupa, inserendo l’utenza mobile XXX nell’oggetto della mail ed identificando precisamente l’oggetto delle sue richieste; in risposta, Fastweb, in pari data h. 16.46, per la prima volta offriva un riscontro insolito preannunciando una nota di credito di E. 56,91 senza fare alcun riferimento ad alcun contratto (si veda file allegato al presente procedimento denominato “Contratto+mancato rimborso+modifica del termine decorrenza dall’01.10.2020”). Pertanto se c’è qualcuno che tenta di dare una difforme ricostruzione della realtà non è sicuramente la sottoscritta che, conscia delle proprie ragioni, non ha bisogno alcuno di ricorrere a questi futili stratagemmi. • Relativamente a quanto esposto nel punto 1.2 della comparsa di controparte si osserva: A fronte dell’illegittima richiesta di addebito dei costi di attivazione di servizi non richiesti (Giga Extra), non avendo mai avuto risposta in ordine alla restituzione di quanto illegittimamente addebitati, come precedentemente esposto, mi mobilitavo per ottenere la restituzione del maltolto senza mai ottenerne la risoluzione; Fastweb non dialoga con i clienti.... impone!! Pertanto non procedevo a ricaricare il credito residuo, di contro, Fastweb sospendeva il servizio internet senza mai cercare una soluzione; che vi sia stata sospensione del servizio è indiscutibilmente vero e controparte non potrà affermare il contrario. Difatti l’ultima navigazione, a mezzo del router Fastweb, utenza XXX, risulta in data 20.10.2019. Sottolineo l’ovvietà del danno che è derivato alla sottoscritta cui sono state addebitate somme non dovute e, successivamente, tale illegittima condotta dettata dal puro arbitrio di Fastweb ha costituito anche il presupposto per la sospensione del servizio. In buona sostanza dopo appena un mese dall’attivazione del servizio, mi sono stati addebitati costi non preventivati dovuti ad una lapalissiana errata gestione esclusivamente imputabile a Fastweb, costi di attivazione sim, costi di acquisto modem ed impossibilità di utilizzare il servizio internet per gli scopi che mi ero prefissata. In conclusione non vi sono dubbi sulla piena e provata responsabilità di Fastweb che, anche in sede conciliativa, davanti a Codesta Autorità, a fronte di tutti i disagi provocati, proponeva, a mezzo della sua rappresentante, l’irrisoria cifra di E. 100,00, con ciò dimostrando una piena evidente implicita ammissione di responsabilità. Non si può definire una controversia, senza avere correttamente specificato e motivato le voci che concorrono alla formulazione di un’offerta. Sulla base di quanto esposto, richiamando tutte le precedenti argomentazioni enunciate nell’ultimo ricorso del 12.02.2020, si evidenzia una palese esclusiva responsabilità di Fastweb per: l’inesatta esecuzione del contratto, violazione delle norme di legge previste dall’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS in tema di attivazione di servizio non richiesto e di sospensione del servizio internet. Si reiterano pertanto le richieste formulate in precedenza e si aggiornano le richieste inerenti l’indennizzo per sospensione del servizio chiedendo pertanto a Codesta Autorità di pronunciarsi definitivamente sulla controversia insorta, rinnovando le richieste di indennizzo ai sensi dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, come segue: GG 31

x E 5,00 = E. 155,00 ex art. 9 comma 1 - Indennizzo per servizi non richiesti (giga extra) GG. 193 X E. 7,50 = E. 1447,50 art. 5 comma 1 - Indennizzo per sospensione dei servizi dal 20.10.2019 al 30.04.2020 incrementabili fino al giorno dell'effettiva definizione della vertenza. Restituzione di E. 10,00 addebitati da Fastweb per un servizio di Giga extra mai richiesti (ex art. 9 comma 1) Restituzione di E. 49,00 prezzo pagato per un router Fastweb non riutilizzabile in quanto Brandizzato E così per un totale di E. 1661,50, Inoltre la fatturazione del canone mensile dell'utenza citata in precedenza dovrà riprendere a decorrere dal momento in cui verrà definita la presente vertenza; i precedenti canoni decorrenti dal 20.10.2019 al giorno di effettiva definizione della vertenza non sono dovuti per l'esposta esclusiva responsabilità imputabile a Fastweb. Anche in questa sede si evidenzia il mancato rispetto di Fastweb della normativa dettata in tema di indennizzi automatici ossia la violazione da parte di Fastweb dell'art. 3 comma 5 del citato dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, valutabile anche ai fini delle relative sanzioni dall'AGCOM ex L. 249/1997 art. 1 comma 31, al quale ci si riserva di proporre il relativo esposto.”

La società Fastweb, nella propria memoria, ha rappresentato nel merito quanto segue: “I. - SULL'INFONDATEZZA DELL'ISTANZA AVVERSA. Iniziamo col dire che l'istante effettua una ricostruzione dei fatti non corrispondente al vero e tenta di confondere quanto realmente accaduto. Occorre preliminarmente premettere che in data 20.9.2019 l'istante ha sottoscritto un contratto mobile, con richiesta di attivazione di una nuova numerazione (doc. 1), divenendo titolare del codice cliente 10983336 e dell'utenza XXX. 1.1. – Sull'asserita attivazione di servizi non richiesti L'avversa richiesta è infondata, atteso che Fastweb non ha mai attivato alcun servizio non richiesto. Infatti, i GB extra non sono un servizio attivato da Fastweb, ma un'opzione acquistabile a tantum (quindi non fattura mensilmente ma ha un costo unitario per 2 ogni acquisto), che consente di aumentare a pagamento il proprio plafond di GB, come chiaramente indicato anche nell'offerta in vigore al momento della sottoscrizione del contratto (doc. 2) in cui è specificato: “Prezzo Addebito a consumo Importo Internet A volume Terminati i GB previsti dall'offerta è possibile continuare a navigare con l'acquisto di 1 GB extra a 2€ (massimo 10 GB al mese). In caso contrario la navigazione verrà bloccata fino al mese successivo”1. Inoltre, consultando il sito internet di Fastweb è chiaramente indicata la procedura per l'attivazione del GB extra, che attualmente ha un costo di € 6, mentre all'epoca dei fatti aveva un costo pari ad € 2,00 (doc. 4). Tanto chiarito, la cliente ha più volte richiesto l'acquisto dei GB extra e ad ogni acquisto ha ricevuto un sms di conferma. In particolare, in data 3.10.2019 Fastweb ha comunicato che i GB inclusi nell'offerta stavano per terminare e che:” potrai continuare a navigare in Italia con GB extra a soli € 2,00”. La signora XXX ha quindi proceduto all'acquisto del GB extra, tuttavia in data 13.10.2019 è esaurito anche il GB extra e Fastweb ha inviato un nuovo sms per informare l'istante che era possibile acquistare un ulteriore GB al costo di € 2,00. Controparte ha acquistato l'ulteriore GB extra e Fastweb ha inviato messaggio di conferma dell'acquisto. Né corrisponde al vero che Fastweb avrebbe addebitato il canone dal 1.10.2019 anziché dal 20.10.2019. Tale contestazione, oltre che sfornita di prova, è smentita dagli sms sopra riportati in cui è chiaramente indicato: “il rinnovo della tua offerta avverrà il 20.10.2019”. Neppure corrisponde al vero che Fastweb avrebbe riconosciuto alla signora XXX un rimborso di € 56,91, successivamente non erogato. In realtà il maldestro tentativo di parte istante di rappresentare in modo difforme dal vero i fatti oggetto di causa è smentito dalla stessa avversa produzione documentale. Infatti, la nota di credito di € 56,19 non è stata emessa da Fastweb in favore dell'istante ma del signor XXX, in relazione al diverso contratto residenziale codice cliente di cui è titolare 8105505. Si ricorda che il signor XXX nell'odierno procedimento riveste il ruolo di rappresentante dell'istante. 4 In particolare, nella mail allegata all'istanza di definizione, denominata “contratto+++mancatorimborso++schermata+app+con+decorrenza+dal+01.10”, a pagina 4 si evince chiaramente che la comunicazione è stata inviata al signor “XXX” per una richiesta di rimborso dallo stesso avanzata e, per facilità di consultazione, si riporta l'estratto dell'avverso documento che interessa ai nostri fini. Per completezza di disamina si precisa che tale nota di credito è stata emessa a storno dell'insoluto esistente sul contratto codice cliente 8105505 intestato a XXX (doc. 5). Al contrario, alcuna nota di credito è stata accordata in favore dell'istante ed il reclamo dalla stessa inviato è stato rigettato da Fastweb, precisando: “la informiamo che la sua richiesta non può essere accolta in quanto l'attivazione del giga extra non avviene in automatico ma a seguito richiesta del cliente” (doc. 6). La predetta mail è stata inviata da Fastweb l'11.11.2019 all'indirizzo mail [XXX](#) indicato dalla cliente al momento della sottoscrizione del contratto quale recapito per le comunicazioni (cfr. doc. 1, sezione “I tuoi dati”). È, altresì, privo di pregio il richiamo operato da parte avversa alla problematica relativa alla fatturazione a 28 giorni, atteso che il contratto sottoscritto il 20.9.2019 prevede un canone mensile. In forza di quanto sopra, le avverse domande di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e di rimborso di € 10,00 sono

infondate. In ogni caso la fattispecie oggetto del presente giudizio non può essere inquadrata in quella di “attivazione di servizi non richiesti”, atteso che non si tratta dell’attivazione di un servizio di telecomunicazione non richiesto ma di un’opzione tariffaria acquistabile separatamente che consente, a richiesta, di fruire di un giga extra rispetto a quelli inclusi nel canone. Inoltre, è errato anche l’arco temporale utilizzato per il calcolo dell’indennizzo dal 20.09.2019 al 21.10.2019, atteso che la prima richiesta di giga extra è stata effettuata il 3.10.2019 mentre la seconda il 13.10.2019, come emerge dagli sms sopra riportati, e trattandosi di un acquisto di un giga una tantum non si è in presenza di una fattispecie di durata ma a consumazione istantanea, che si esaurisce nel momento stesso dell’acquisto del GB extra. 1.2. - Sull’indennizzo per sospensione dei servizi Alcuni indennizzo è dovuto a controparte, atteso che Fastweb non ha operato alcuna sospensione amministrativa dei servizi e gli stessi sono regolarmente attivi e funzionanti (doc. 7). Peraltro, giova poi evidenziare che controparte non ha mai invitato reclami sul punto, è presente il solo reclamo del 29.10.2019, non ha mai depositato istanza GU5 volta ad ottenere la riattivazione dei servizi, né ha chiesto la migrazione verso altro gestore. 1.3. - Sulla richiesta di rimborso di € 49,00 per l’acquisto del modem Anche la richiesta di rimborso di euro: “49,00 prezzo pagato per un router Fastweb non riutilizzabile in quanto brandizzato” dovrà essere rigettata, rappresentando una richiesta di risarcimento del danno inammissibile in sede Corecom. Inoltre, la contestazione è priva di prova e fondamento giuridico, né si comprende l’attinenza con i fatti oggetto di causa. 1.4. - Sulle ulteriori richieste formulate dalla signora XXX L’avversa richiesta di: “fatturazione del canone mensile dell’utenza citata in precedenza dovrà riprendere a decorrere dal momento in cui verrà definita la presente vertenza; i precedenti canoni decorrenti dal 20.10.2019 al giorno di effettiva definizione della vertenza non sono dovuti per l’esposta responsabilità imputabile a Fastweb” dovrà essere dichiarata inammissibile, atteso che esula dalle competenze del Corecom adito, non potendo incidere sul ciclo di fatturazione contrattualmente previsto. Inoltre, lo si ribadisce i servizi sono sempre stati funzionanti e, dunque, anche sotto questo profilo la richiesta è infondata. Infine, si contesta l’asserito mancato rispetto di Fastweb della normativa dettata in tema di indennizzi automatici per presunta violazione dell’art. 3 comma 5 del citato dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. La richiesta in oggetto è infondata, in fatto ed in diritto, atteso che Fastweb ha riscontrato il reclamo ricevuto precisando le motivazioni per le quali lo stesso non poteva essere accolto (cfr. doc. 5)”. L’operatore chiede pertanto il rigetto di tutte le domande avversarie.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento, ad eccezione della domanda avanzata dall’istante di cui al punto 4), in quanto materia che esula dalla competenza dell’Autorità. Si rileva innanzitutto, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta non rientra nell’ambito della competenza decisoria dell’organo adito, in applicazione dell’art. 20, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente ordinare all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme non dovute nonché di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Il caso in esame attiene a una problematica che verte su una presunta attivazione di giga extra rispetto a quelli inclusi nell’offerta Fastweb mobile sottoscritta in data 20.9.2019 e relativa all’utenza XXX, attivazione che avrebbe comportato l’erosione del credito residuo sussistente sulla Sim pari a € 10,00 di cui parte ricorrente chiede la restituzione nonché l’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. Nel caso di specie l’operatore, sebbene abbia prodotto gli screenshot dei messaggi di alert trasmessi, non ha fornito prove volte a dimostrare che l’utente fosse stato preavvisato tempestivamente circa l’esaurimento del plafond previsto per il traffico dati, non avendo fornito alcun documento da cui risulti l’esistenza di una manifestazione di volontà dell’utente di proseguire nella navigazione. La delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”, prevede all’articolo 2, che nell’ipotesi di plafond per l’utilizzo del traffico dati, “qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest’ultimo, avvisandolo di tale circostanza”. Alla luce di quanto previsto dalla citata delibera, l’operatore ha l’obbligo di interrompere la fornitura del servizio internet al momento di esaurimento del plafond previsto, nell’ipotesi in cui l’utente non abbia reso diversa indicazione in forma scritta. Nel caso di specie, in assenza di prove circa le indicazioni scritte rese dall’utente, trova applicazione quanto sopra citato. Pertanto, l’operatore, che non abbia interrotto il servizio internet contravvenendo a quanto stabilito dall’articolo 2 della citata delibera, deve restituire le somme illegittimamente detratte al cliente. Si ritiene dunque che Fastweb dovrà rimborsare

la somma di € 10,00 di cui alla prima parte della domanda sub 3) per l'utenza n. XXX. Di converso, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto 1) non può ritenersi accoglibile, in quanto la res controversa, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi non richiesti bensì nell'addebito di importi non dovuti, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, del Regolamento sugli indennizzi e, in favore dell'istante, è previsto solo il rimborso degli importi contestati. Con riferimento alla richiesta sub 2), occorre ricordare le disposizioni di cui all'articolo 7, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS secondo cui: "[l]'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione." Nel caso in esame, il comportamento dell'istante che, come asserito nella memoria di replica non ha proceduto a ricaricare la SIM, non è apparso coerente con il succitato dettato regolamentare, atteso che trattasi nel caso di specie di servizio mobile di tipo prepagato che, per definizione, richiede la ricarica anticipata del credito, senza la quale viene meno l'obbligo alla controprestazione da parte dell'operatore. Secondo quanto emerso dagli scritti difensivi e dalle dichiarazioni rese dall'operatore in sede di udienza di discussione, Fastweb non ha operato alcuna sospensione amministrativa dei servizi ma si è trattato di una mancata ricarica della SIM prepagata. Si ritiene pertanto che la relativa richiesta di cui al punto 2) non possa essere accolta. In ordine infine alla richiesta di restituzione della somma corrisposta per l'acquisto del router Fastweb di cui alla seconda parte del punto 3), essa non risulta accoglibile in quanto il contratto sottoscritto da parte ricorrente in data 20.9.2019 prevedeva l'acquisto di un router funzionale alla fruizione del servizio erogato da parte di Fastweb, non già alla fruizione dei servizi telefonici genericamente intesi. Pertanto se l'istante, legittimamente e nella sua piena autonomia, dovesse scegliere di non servirsi più dei servizi forniti da Fastweb, non ha diritto alla ripetizione di quanto corrisposto per l'acquisto del router.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/03/2020, è tenuta a rimborsare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 10,00. Respinge la domanda sub 1), 2), 3) in parte e 4).

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
NICOLA PRINCI