

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

### **M. PXXX/ FASTWEB XXX (LAZIO/D/841/2017)**

#### **IL DIRIGENTE**

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 presentata in data 3.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’utente con l’istanza introduttiva e gli scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- ❖ in data 26 settembre 2016 sottoscriveva contratto con Fastweb per l’attivazione della proposta Fastweb relativa alla formula Joy, che prevedeva un canone mensile di Euro 20,00 per 6 mesi e poi Euro 25 per sempre;
- ❖ con fattura n. 144102, del 28 febbraio 2017, l’operatore comunicava un cambio delle condizioni contrattuali con aumento dei costi e fatturazione ogni 4 mesi.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Il rispetto e ripristino delle condizioni contrattuali sottoscritte nel 2016;
- ii. La fatturazione mensile e non ogni 4 mesi.

## **2. La posizione dell'operatore.**

Fastweb xxx, con memoria tempestivamente depositata, ha eccepito, preliminarmente, l'improcedibilità della domanda dell'utente e nel merito ha contestato la fondatezza delle domande, precisando che le richieste dell'istante non potevano trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto; sottolineava, inoltre, come la propria condotta fosse stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti.

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

L'udienza di discussione del 12 ottobre 2018, aveva esito negativo.

## **4. Motivazione della decisione.**

In via preliminare si rileva l'improcedibilità della domanda nella parte in cui si chiede all'adito CORECOM di imporre un *facere* al gestore.

Il Sig. PXXX ha richiesto il ripristino delle condizioni contrattuali originarie chiedendo l'annullamento delle modifiche contrattuali apportate dal fornitore nell'esercizio dello *ius variandi*, accettato dall'utente, non avendo esercitato il diritto di recesso.

Questo Corecom è competente a pronunciarsi in ipotesi ben delineate che consistono:

- condanna a corrispondere somme non dovute;
- applicazione di indennizzi nei casi previsti dal contratto nei casi individuati dalle disposizioni normative e dalle delibere dell'AGCOM.

La richiesta dell'utente consiste nel richiedere un intervento del Corecom per modificare le condizioni contrattuali in essere. La richiesta non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*"; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi).

In riferimento, invece, alla modifica del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni la posizione dell'Operatore- che dichiarava la piena legittimità del suo operato - è stata sconfessata dalla delibera n. 113/18/CONS – b - e dalla successiva Determina Direttoriale 20/19/DTC dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni. A questo proposito va specificato che con riferimento alla richiesta 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 in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, l'operatore abbia l'obbligo di ripristinare la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita, pertanto, 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. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

#### **5. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti”. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene, equo riconoscere all'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE DETERMINA**

1. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente M. Pxxx, nei confronti di Fastweb xxx. La società Fastweb xxx è tenuta a pagare, in favore dell'istante, la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, nonché a rimborsare all'utente, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.
2. La società Fastweb xxx è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.
4. E' 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](http://www.agcom.it)).

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO