

DELIBERA N. 160/2019

**XXX / FASTWEB X
(GU14/93569/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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. 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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 07/03/2019 acquisita con protocollo n. 0098022 del 07/03/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 07/03/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/03/2019.

L'istante lamenta modifica delle condizioni contrattuali, mancata/tardiva risposta a reclami nei confronti della società Fastweb X, d'ora in poi Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Dopo aver riscontrato un aumento unilaterale del contratto di circa 4 euro in fattura, inviava all'operatore telefonico PEC di reclamo.

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

- a) Rimborso delle somme non dovute;
- b) Blocco addebiti;
- c) Indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) Rimborso spese di procedura.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 350,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore precisa che nell'ottobre 2014 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento per la stipulazione di un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazione destinata alla propria abitazione che si perfezionava, con l'attivazione dei servizi, il 31/10/14. Quanto alla contestazione di parte istante dell'addebito in fattura

per "aggiornamenti corrispettivi servizi", si tratta di aumento del canone che, gradualmente, ha interessato l'universalità dei Clienti ed in conformità a quanto contrattualmente pattuito. Con la fattura del 01/07/2018, l'operatore rendeva noto che, ai fini del miglioramento dei propri servizi, gli importi dell'abbonamento avrebbero subito un parziale adeguamento ai prezzi delle attuali offerte Fastweb con conseguente aumento di 4,00 euro mensili sull'offerta di rete fissa a partire dal 01/08/2018. Al cliente la facoltà di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 20/08/2018, tramite raccomandata A/R o PEC. La variazione in fattura, nel caso *de quo*, è pertanto intervenuta nel rispetto di quanto contrattualmente previsto: ove l'istante non avesse voluto accettare la modifica contrattuale avrebbe potuto sciogliere il contratto in essere, eventualmente, anche rivolgendosi ad altro gestore. Ne consegue che le fatture quali emesse da Fastweb sono corrette quanto legittime e che non può essere accolta l'istanza di "blocco degli addebiti". Nulla è, peraltro, dovuto a titolo di indennizzo in quanto al reclamo datato 3/10/18, Fastweb ha dato riscontro il successivo 07/10/18. Le richieste dell'istante non potranno che essere respinte.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte.

a) Le richieste di rimborso delle somme non dovute e di blocco degli addebiti di cui ai punti a) e b) sono trattate congiuntamente e vengono respinte come nel seguito.

La documentazione in atti, prodotta a cura esclusiva dell'operatore e incontestata da parte dell'istante, evidenzia l'avvenuta stipula di un contratto con offerta di rete fissa "JET". Le allegate "Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Fastweb" dispongono, al comma 2 dell'art. 15, che le modifiche " ... *che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione*". Nel caso di specie, la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali avveniva con la fattura M004313251 del 01/07/2018, modifica che sarebbe divenuta efficace, come effettivamente avvenuto, a far data dal 01/08/2018. Non risulta, infatti, l'invio di alcuna comunicazione di recesso all'indirizzo del gestore, né, del resto, l'istante ha mai dichiarato di avervi provveduto. Le nuove condizioni praticate dal gestore sono dunque

del tutto legittime, con la conseguenza che le richieste di rimborso e di blocco degli addebiti delle voci di costo contestate vanno respinte.

b) Le richieste di cui ai punti c) e d) sono respinte. L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami che non produce. Su questo aspetto soccorre il gestore, che allega il riscontro al reclamo avvenuto in data 07/10/2018, riscontro giunto ampiamente nei termini e secondo le modalità di cui all'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom179/03/CSP: *"qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto"*. La richiesta di indennizzo è pertanto respinta. Parimenti respinta la richiesta di rimborso spese di procedura. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Bologna, 24/10/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi