

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.497
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 ottobre 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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 Agcom n. 113/18/CONS recante "*Diffida alla società Fastweb X a eliminare gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 500/17/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 353/19/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto il dispositivo di sentenza n. 4914/2019 con cui il Consiglio di Stato ha respinto in fase di appello il ricorso presentato dall'operatore Fastweb X avverso la predetta delibera;

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 la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia-Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.2347);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 ottobre 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza nella procedura di conciliazione, tenutasi in data 06.06.2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 12.07.2018 (Prot. AL.2018.41756) lamentando alcuni problemi di fatturazione da parte della Società Fastweb X che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Fastweb. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue. Da anni cliente con un contratto a tariffe fissate "per sempre", in giugno del 2017, la fatturazione passava da mensile a 4 settimane e poi nuovamente a mensile con un incremento del 8,6%. A partire da giugno 2017 mandava comunicazioni contestando tali comportamenti senza che l'operatore facesse nulla, costringendo quindi l'istante a ricorrere alla conciliazione.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- Il rimborso degli oneri indebitamente addebitati, un indennizzo per l'inadempienza ed il ripristino dell'importo mensile di euro 35,20.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb specifica che l'istante quale utente "residenziale", ha stipulato con un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazione secondo l'offerta "Supersurf" con sconto di € 10,17/mese in ragione dell'applicazione della "Promo 10,17 per sempre".

Smentisce che fisso "per sempre" sia riferito al canone applicato infatti, la qualificazione "per sempre" è riferita alla sola "Promo 10,17", cioè allo sconto mensile in favore del cliente pari ad € 10,17. Precisa infatti che la "Promo 10,17 per sempre" è applicata attualmente ed anche nel periodo di fatturazione a quattro settimane, naturalmente con riproporzionamento a quattro settimane anche della scontistica.

Prosegue eccependo l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza avversaria nella parte in cui l'istante chiede che l'Autorità Garante per le comunicazioni disponga "il ripristino dell'importo mensile di euro 35,20". Ritene infatti che ciò concerna ad una modifica contrattuale, disposta unilateralmente da Fastweb nell'esercizio dello *ius variandi* alla stessa contrattualmente attribuito. Modifica peraltro accettata anche dal cliente, stante il mancato esercizio del diritto di recesso nel termine normativamente previsto e richiamato nel documento con cui si preannunciava la modifica contrattuale. Tale domanda esulerebbe quindi, dalle competenze dell'Autorità garante nell'ambito della procedura di definizione, quali individuate dall'art. 19, comma IV, Delibera 173/17/CONS applicabile *ratione temporis*. In alcun modo infatti, l'Autorità garante o il Corecom delegato sarebbero legittimati ad intervenire sulla regolamentazione negoziale del rapporto tra le parti la quale rimane assoggettata alla libertà di iniziativa economica privata sancito dall'art. 41 Cost. ed al principio di autonomia contrattuale stabilito dall'art. 1322 c.c.

Prosegue precisando che le modifiche alle condizioni contrattuali in contestazione 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. Inoltre, nessuna contestazione sarebbe stata mossa dall'istante in ordine alla correttezza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'informazione relativa alla già menzionata modifica unilaterale, come emerge dalla lettura del formulario GU14 proposto dall'istante.

Precisa che la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali è stata portata a conoscenza dell'istante con la fattura n. 2227530 del 31/3/17 e prosegue riportando il testo ivi contenuto. Ritiene che la comunicazione, oltre a rispettare i vincoli di forma per l'informativa all'utenza, contenga anche l'indicazione della modifica da introdurre, della data di entrata in vigore della modifica, dei motivi che la sottendono, nonché l'informazione circa il diritto di recesso senza penali, la data e la modalità di esercizio del recesso.

Conferma quindi la piena legittimità della modifica negoziale anche alla luce della recente L. 172/ 17, di conversione del DL. 148/ 17, che offrirebbe conforto alla deduzione in ordine alla natura non cogente della Delibera Agcom n. 121/17/CONS nella parte in cui avrebbe "imposto" cadenza mensile o plurimensile alla fatturazione dei servizi di telecomunicazione.

Dalla normativa sarebbe pertanto desumibile che la condotta serbata da Fastweb nella vicenda oggetto della presente procedura di definizione sia stata pienamente legittima in considerazione della normativa vigente *ratione temporis*. Infatti, la recente novella non avrebbe avuto ragione d'essere ove già vi fosse una disposizione normativa che imponesse l'obbligo di cadenza mensile o plurimensile alla fatturazione.

Il fatto che, invece, il Legislatore abbia ritenuto necessario intervenire dimostrerebbe che sino all'approvazione della novella non vi era alcuna norma che imponesse la cadenza mensile o plurimensile.

Il legislatore ha imposto agli operatori un termine di giorni 120 per adeguare alla disposizione in esame i contratti già in essere. Prima della scadenza del già menzionato termine, gli operatori erano ancora legittimati a mantenere la fatturazione a cadenza diversa da quella che sarebbe divenuta obbligatoria a decorrere dal 4.04.2018.

A conferma, si segnala che, come anche riconosciuto da controparte, Fastweb dal mese di aprile 2018 ha ripreso la tariffazione mensile.

Alla luce di tutto quanto esposto, conclude precisando che:

- l'obbligo di cadenza mensile o plurimensile della fatturazione decorre per i contratti già in essere dal 4.04.2018 (giorni 120 dall'entrata in vigore di L. 172/17);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- sino al 4.04.2018 è legittimo da parte degli operatori mantenere l'applicazione in fattura di cadenza pari a 28 giorni;
- stante la legittimità della cadenza a 28 giorni, nulla dovrà essere rimborsato all'utente per i canoni applicati in fattura sino al 4.04.2018.

Nella fattispecie, dunque, le richieste dell'istante si rivelano inammissibili e/o infondate. In ogni caso, quanto alla pretesa di "rimborso degli oneri indebitamente addebitati" trattasi di domanda inammissibile e/ infondata anche in considerazione del fatto che Fastweb non è inadempiente ad eventuale obbligo alla completa restituzione dei giorni erosi per effetto della violazione della citata Delibera Agcom n. 121/17/CONS.

Con Delibera Agcom n. 269/18/CONS, infatti, tale onere deve essere semmai ottemperato dagli operatori entro il 31/12/18. Infine, nulla è dovuto (nemmeno) a titolo di indennizzo, essendo palese il corretto operare di Fastweb nella vicenda de quo e non previsto alcun obbligo in tal senso.

Chiede quindi che venga respinta ogni richiesta avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

## **2. Motivazione della decisione**

Le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

La richiesta relativa al ripristino della fatturazione su base mensile anziché 4 settimane risulta superata dal dettato normativo e già soddisfatta in conformità a quanto a quanto disposto dalla legge 172/2017 che ha ripristinato la fatturazione con cadenza mensile.

La richiesta relativa al ricalcolo della fatturazione su base mensile delle fatture già pagate sulla base di 4 settimane, trova invece accoglimento.

Fastweb è tenuta alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei così detti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

La richiesta sul ripristino dell'importo mensile di euro 35,20 non può trovare accoglimento in quanto inerente al rapporto negoziale e relative condizioni contrattuali, in essere fra le parti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

delibera quanto segue

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Fastweb X è tenuta alla restituzione dei "giorni erosi" nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa 051.XXXX338, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 113/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione del presente atto.
3. Fastweb X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)