

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.403
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 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 S.p.A. 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.2019.2345);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza nella procedura di conciliazione, tenutasi in data 29.05.2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 31.05.2018 (Prot. AL.2018.33732) 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:

- Con proposta commerciale del 10.01.2017, aderiva alla fornitura del servizio dati internet con formula "Joy" ad euro 25,00 da intendersi "al mese per sempre" o "mensili" come espressamente riportato sul modulo pervenuto a mezzo mail dal gestore. Che nelle condizioni generali di contratto, viene indicato che "i corrispettivi periodici saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata".



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)

- Elenca le fatture ricevute in cui, a differenza di quanto pubblicizzato, il canone è stato calcolato mensilmente solo per le prime due fatture variando a 28 giorni per tutte quelle a seguire.
- Specifica che tale variazione unilaterale delle condizioni di contratto non è mai pervenuta precludendogli così il conseguente diritto ad un eventuale recesso.
- Precisa di avere comunque pagato tutte le fatture.
- Che la scelta del gestore era legata esclusivamente al costo pubblicizzato con cadenza mensile e che in ogni caso i limiti massimi della nuova vigenza sarebbero scaduti il giorno 5 aprile 2018 quando tutti i gestori telefonici si sono dovuti uniformare alla nuova normativa.
- Con missiva del 29.01.2018, Fastweb informava l'utente dell'entrata in vigore della legge 172/2017 ammettendo per la prima volta di avere fatturato a 28 giorni anziché mensilmente.
- Che mantenendo l'attuale costo annuale dividendo l'importo per 12 mensilità anziché 13, il costo annuale non viene variato ma semplicemente ripartito su 12 mensilità anziché decurtarne una.

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

- a) Modifica delle condizioni contrattuali da intendersi euro 25,00 al mese e non ogni 28 giorni;
- b) rimborso di quanto indebitamente pagato in più dalla data di attivazione;
- c) corresponsione di una somma di denaro a titolo di risarcimento;
- d) la non applicazione da parte di Fastweb di qualsivoglia penale per un eventuale recesso contrattuale.

## 2. La posizione dell'operatore



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)

Fastweb con memoria del 05.09.2018, precisa che l'utente è un "residenziale", per il servizio di telefonia fissa e dati di Fastweb, a cui è stata inviata la comunicazione di modifica del periodo di fatturazione (precedentemente bimestrale, ora ogni 4 settimane) con fattura n. 2669248 del 31.07.2017 ed applicata, in assenza di recesso del cliente dal rapporto contrattuale, a decorrere dalla fattura successiva.

Eccepisce l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza aversaria in quanto la richiesta avanzata di ripristino delle originarie condizioni contrattuali, esula dalle competenze di Agcom nell'ambito della procedura di definizione, quali individuate dall'art. 19, comma IV, Delibera 173/17/CONS. Diversamente, il provvedimento di definizione dell'odierna controversia inciderebbe, modificandole, sulle condizioni contrattuali in essere tra le parti, determinando un illegittimo potere autoritativo.

Ritiene che le modifiche alle condizioni contrattuali in contestazione siano 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 e che dalla lettura del modello GU14 proposto dal Sig. XXX, alcuna contestazione è stata mossa in ordine alla correttezza dell'informazione relativa alla predetta modifica unilaterale.

Fastweb ha quindi ottemperato a tutti gli obblighi informativi (in particolare, previsti all'art. 70, comma IV, D. Lgs. 259/03 ed all'art. 6, commi I e II, dell'allegato I alla Delibera 519/15/CONS) in grado di garantire trasparenza e comparazione tariffaria e la tutela dell'esercizio del diritto di recesso da parte della clientela dissenziente.

Precisa che anche la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della legge 172/17 con il suo contenuto, dimostra come la condotta tenuta dal gestore, sia stata legittima in considerazione della normativa vigente *ratione temporis*.

Precisa che con fattura del 08.03.2018 informava l'utente che dal primo giugno l'importo della fatturazione veniva calcolato su base mensile senza che il costo annuale dell'offerta cambiasse. Pertanto, nulla sarebbe dovuto né a titolo di rimborso, né a titolo di risarcimento del danno o di indennizzo.

Chiedeva pertanto di respingere ogni richiesta dell'istante.



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)

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto a) 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 di cui al punto b) 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 di cui al punto c) sulla corresponsione di una somma di denaro a titolo di risarcimento, non è accoglibile in quanto la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria.

La richiesta di cui al punto d) relativa alla non applicazione da parte di Fastweb di qualsivoglia penale per un eventuale recesso contrattuale non trova accoglimento in quanto l’eventuale motivo di recesso per le motivazioni di cui sopra, è venuto meno.

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.XXXX616, 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.



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)

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)