

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1.
	2018.1.10.21.362
LEGISLATURA	XI

Il giorno 8 aprile 2020 si è riunito in videoconferenza ai sensi dell'art. 7, comma 1 del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del CORECOM, approvato con deliberazione n. 321 del 18/10/2018, 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 spa 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 Agcom n. 174/18/CIR*";

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.2020.813);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 aprile 2020;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza nella procedura di conciliazione, tenutasi in data 26/03/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 14/05/2018 (Prot. AL.2018.30353) lamentando problemi di fatturazione da parte della Società Fastweb X (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente Fastweb per internet wi-fi dal luglio 2016, e per mobile da agosto 2017;
- di aver avuto dal momento della sottoscrizione dell'offerta, la cadenza di fatturazione mensile al costo di 25,00 euro per internet wi-fi e di 5,95 euro per l'utenza mobile;
- di avere riscontrato, dal mese di maggio 2017 nella fattura n. 428945, che la fatturazione era passata ad ogni 4 settimane, comportando un aumento del costo del servizio;
- di aver più volte richiesto a Fastweb (via telefono, ma anche tramite il servizio clienti online) di tornare alla mensilità solare, senza riscontro, specificando che l'operatore in riscontro al reclamo telefonico del 14/11/2017 (codice richiesta 21492051) si giustificava sostenendo



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)

che il Garante non ha mai messo in discussione l'operato di Fastweb e che pertanto l'utente era tenuto accettare le sue condizioni;

- nel gennaio 2018 Fastweb comunicava via e-mail il ritorno alla fatturazione mensile a partire da aprile 2018, con un ricalcolo del costo del servizio più oneroso rispetto ai 25,00 euro mensili contrattualizzati con la sottoscrizione dell'offerta "Joy a 25,00 euro" nel luglio 2016 senza, però, riconoscere il risarcimento di quanto pagato in eccedenza nei mesi in cui era stata applicata la fatturazione a 28 giorni;
- di aver riscontrato che la fattura numero 1939099 (che anticipava gli abbonamenti dal 08/03/2018 al 02/05/2018) era ancora a 28 giorni anche se da aprile 2018, per legge, tornava in vigore la fatturazione mensile;
- ha precisato, infine, che quanto subito sull'utenza fissa è da considerarsi esteso anche su quella mobile per la quale era previsto il costo di 5,95 euro al mese, anziché ogni 4 settimane.

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

- a) il risarcimento del costo sostenuto per i mesi tra il giugno 2017 e il maggio 2018 a causa della fatturazione a 28 giorni. Per il wi-fi l'istante chiede un rimborso di 25,89 euro (costi calcolati: 12 mesi di fatturazione errata, moltiplicati per l'importo unitario di 25,00 euro moltiplicati per l'indice di 8,63%). Per l'utenza mobile chiede un rimborso di 5,14 euro (10 mesi x 5,95 euro x 8,63%);
- b) che l'importo delle nuove fatture sia di 25,00 euro al mese per il wi-fi e di 5,95 euro al mese per il mobile, come da offerta sottoscritta inizialmente, con la certezza che non vi sarà alcun incremento tariffario.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb nella propria memoria ha precisato che l'istante, fruitore di un'offerta "residenziale" per il servizio di telefonia fissa e dati di Fastweb, ha contestato l'unilaterale modifica del periodo di fatturazione (da bimestrale a "ogni 4 settimane") comunicata con fattura n. 2723893 del 31/3/17 ed applicata, in assenza di recesso del Cliente dal rapporto contrattuale, a decorrere da fattura n. 4289457 del 30/5/17. Fastweb ha evidenziato che l'oggetto dell'odierno



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)

procedimento attiene ad una modifica contrattuale - unilateralmente disposta da Fastweb nell'esercizio dello ius variandi ad essa attribuito - accettata dall'utente stante il mancato esercizio del diritto di recesso nel termine normativamente previsto e richiamato nel documento con cui si preannunciava la modifica contrattuale de quo. L'operatore ha inoltre evidenziato come la domanda esuli dalle competenze dell'Autorità che può condannare l'operatore solo 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. In alcun modo, invece, l'Autorità garante o il Corecom da essa delegato sono legittimati ad intervenire sulla regolamentazione negoziale del rapporto tra le parti, che 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. Fastweb ha insistito sulla correttezza delle modifiche alle condizioni contrattuali applicate, poiché 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. Infatti, con fattura n. 2723893 del 31/3/17, l'operatore inoltra la comunicazione della modifica contrattuale ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e delle Condizioni Generali di Contratto in cui veniva precisato che, a partire dal conto successivo, i servizi e promozioni attive su base mensile si sarebbero rinnovate ogni 4 settimane e che i relativi costi sarebbero stati fatturati ogni 8 settimane. Si specificava all'utente il proprio diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Inoltre, Fastweb ha rilevato che il Legislatore ha imposto agli operatori un termine di giorni 120 per adeguare alla disposizione in esame i contratti già in essere e, quindi, prima della scadenza del predetto termine gli operatori erano ancora legittimati a mantenere la fatturazione a cadenza diversa da quella che sarebbe divenuta obbligatoria a decorrere dal 4/4/18. A tale termine temporale deve essere fatto riferimento anche in relazione all'apparato sanzionatorio e, in particolare, alla previsione del potere/dovere dell'Autorità garante di "ordina[re] all'operatore la cessazione della condotta". Fastweb, nel conformarsi a quanto statuito dal Legislatore, con la fattura n. del 31/5/18, ha



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)

informato l'istante sulle nuove disposizioni fissate dal Legislatore in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 172/2017, ottemperando ai propri obblighi nei confronti del cliente.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda sub a) è da accogliere. Nel caso di specie, si rileva che parte istante ha avanzato la richiesta relativa al ricalcolo della fatturazione su base mensile menzionando sia un'utenza fissa che un'utenza mobile. Rispetto a quest'ultima, si rileva che in atti non vi è documentazione attestante la sussistenza di una offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall'utente, che integri entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile), così come prevista dalla delibera n. 252/16/CONS, modificata dalla delibera n. 121/17/CONS, art. 1. In particolare, è detta convergente un'offerta che unisce all'offerta voce e ADSL anche l'offerta mobile, cosa non comprovante nel caso in esame, in cui, oltretutto, non vi è evidenza - se non nella descrizione dei fatti alla base della controversia dedotti dall'istante - di alcuna utenza mobile, bensì di un abbonamento che prevedeva il servizio di telefonia fissa e dati. In particolare, dalle fatture depositate da entrambe le parti e dalla proposta di abbonamento fornita dall'istante, si può riscontrare che l'adesione all'offerta JOY, avvenuta in data 10/07/2016, prevedeva 15 minuti al mese di chiamate gratis verso rete fissa nazionale e cellulari, nonché internet illimitato (attivato con la Fibra Ottica), cosa, tra l'altro, confermata dal gestore nella propria memoria. L'approfondimento istruttorio rileva, inoltre, che il costo imputato in fattura al servizio fibra è quasi equivalente all'importo indicato dall'utente per l'utenza mobile, perciò è presumibile ritenere che la richiesta debba intendersi avanzata proprio per questo servizio, a cui parte istante ha attribuito una definizione non appropriata. Pertanto, la richiesta oggetto dell'attuale contenzioso sarà esaminata considerando il codice cliente 77XXX19 a cui è associata la linea fissa 05XXXXXX100 su cui era attivo il servizio voce + internet. Nel merito, la legge n. 172 del 4 dicembre 2017 ha ristabilito "cadENZE di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, ad esclusione di quelli promozionali



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)

a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su base mensile o multipli del mese” e pertanto Fastweb è tenuta, nel rispetto delle disposizioni citate, al ripristinato della periodicità su base mensile delle offerte di telefonia e accesso a internet da postazione fissa e della relativa fatturazione (per un totale annuo di 12 rinnovi). Pertanto, la richiesta relativa al ricalcolo della fatturazione su base mensile delle fatture già pagate sulla base di 4 settimane, trova accoglimento. Fastweb è, quindi, 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. 113/18/CONS definitivamente confermata dal Consiglio di Stato (cfr. Dispositivo di sentenza n. 4914/2019).

- b) La domanda sub b), è da rigettare. In particolare, se la richiesta è da interpretare come ripristino della fatturazione futura su base mensile anziché 4 settimane, la stessa risulta superata dal dettato normativo esposto al precedente punto sub a) e, quindi, già soddisfatta in conformità a quanto disposto dalla sopra citata legge. Diversamente, se la richiesta è da intendere come mantenimento per sempre dell’offerta sottoscritta dall’istante nel luglio 2016, indipendentemente dalla questione inerente la cadenza di fatturazione su base mensile di cui sopra, non può essere accolta in virtù della facoltà dell’operatore di poter applicare modifiche unilaterali alle proprie condizioni contrattuali, purchè le stesse risultino apportate nel pieno rispetto dei principi di trasparenza informativa, comparazione tariffaria e tutela dell’esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, ai sensi dell’art.70 comma 4 del Decreto legislativo 1°agosto 2003 n.259. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

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.



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)

2. Fastweb X è tenuta alla restituzione dei “giorni erosi” nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento al codice cliente 77XXX19 a cui è associata la linea fissa 05XXXXXX100, 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)