



DETERMINA Fascicolo n. GU14/122165/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 13/05/2019 acquisita con protocollo n. 0205311 del 13/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, ha presentato in data 13/05/2019 l’istanza, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.a. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente FASTWEB

XXX11 e codice cliente SKY XXX55, lamenta quanto segue: In data 27/03/2017, l’istante aderisce ad una proposta commerciale “HOME PACK” SKY FASTWEB nr.FW0010612552, la quale prevede la corresponsione un canone mensile da 14,90 per i servizi TV di SKY e 14,99 per i servizi di telefonia fissa Fastweb per un totale di circa euro 30,00 mensili per 24 mesi. Il servizio SKY viene attivato in data 30 marzo 2017 come si evince dalla prima fattura HOME PACK da 15,86 euro per i soli costi SKY. In realtà, il costo avrebbe dovuto essere di euro 14,90, per tanto vengono contabilizzati 0,90 cent. di euro in più. Il servizio Fastweb, come da fattura nr. XXX96 viene attivato (con 2 mesi di ritardo) in data 1giugno 2017, facendo registrare sin da subito rallentamenti e brevi interruzioni internet, mancato funzionamento del WI FI, disturbi e rumori di fondo durante le conversazioni, al punto che l’istante si vedeva costretta sin da giugno a reclamare al nr. 192193 (op.6578 e op.7642). A causa del protrarsi dei disservizi nel mese di luglio 2017 effettuava altri reclami telefonici, tra i quali op. 121092 e op.111018. 5. Il 22 luglio 2017 viene aperto il guasto nr. 171660870. Oltre ai problemi tecnici, l’utente rileva subito problemi di natura amministrativa, infatti la

fattura nr. XXX96 da euro 107,23 pervenuta nel mese di agosto 2017, si compone chiaramente di importi errati. Effettuando il ricalcolo delle voci in elenco, riconosce i seguenti importi dovuti: quota SKY dovuta: solo mese di agosto 14,90 euro; quote Fastweb dovute: mese di giugno euro 14,99 + mese di luglio euro 14,99; quota Fastweb dal 1 al 20 agosto 9,60 euro; rata attivaz. Fastweb 1,95 euro; da tale disamina, emerge che il totale dovuto è di 56,43 euro e non 107,23 (51,00 euro non dovuti ai quali vanno aggiunti i precedenti 0,90 cent. per un totale da rimborsare pari ad euro 51,96). Nel mese di agosto 2017 reclama telefonicamente sia per i problemi tecnici che amministrativi, op.131090 e op.137081, ottenendo in data 17 agosto 2017 l'apertura del guasto CC00174808439. Nel mese di settembre, arriva la fattura XXX 65 da 69,87, la quale sebbene riporta in prima pagina "frequenza mensile", conteggia Fastweb a 28 giorni. Giova ricordare che a seguito dell'entrata in vigore della Legge 172/2017, vi è l'obbligo della fatturazione mensile; in ogni caso, anche questa fattura è chiaramente errata, e pertanto va così calcolata: canone SKY mese di settembre 14,90 euro; fastweb dal 21 al 31 agosto 5,39 euro (residuo periodo mese precedente); canone Fastweb dal 1 al 17 settembre 8,50 euro; rata attivaz. Fastweb 1,95 euro; dal ricalcolo emerge che il totale dovuto per la fattura XXX65 è di 30,74 euro, per cui 39,13 euro, non sono dovuti. L'utente matura un credito di 91,09 euro. Nello stesso mese di settembre continua a reclamare telefonicamente per i problemi tecnici di internet, wifi e fonia; per i problemi amministrativi causati da importi fatturati non dovuti e fatturazione unilateralmente portata a 28 giorni. Ottiene quindi l'apertura del guasto CC0000173121114. 10. Per i fatti emersi, l'istante provvede all'invio dei seguenti reclami mediante portale: nr. XXX63 del 3 settembre 2018 verifica importi fattura agosto; nr. XXX02 del 7 settembre 2018 verifica importi fattura di agosto; nr. XXX12 del 7 settembre 2018 verifica importi fattura di agosto; nr. XXX07 del 7 settembre 2018 contestazione per illegittimo inizio di fatturazione a 28 giorni, per il quale vi è un aumento velato dei costi contrattuali. Chiede intervento tecnico per malfunzionamento del servizio internet. nr. XXX74 del 11 settembre 2018 verifica importi fattura di agosto. In data 12 settembre 2017, invia il primo reclamo scritto chiedendo il ripristino delle condizioni generali di contratto e il rimborso delle quote pagate e non dovute. Ad ottobre, Fastweb accoglie parzialmente la richiesta di rimborso, restituendo mediante assegno euro 30,00 a fronte di 91,09 euro prelevati ingiustamente. Restano a credito per l'utente 61,09 euro. In data 1 ottobre 2017 viene emessa la fattura (a 28 giorni) nr. XXX79 da euro 68,67. Effettuando il ricalcolo della stessa emerge che gli importi dovuti sono i seguenti: SKY dal 1 al 28 ott. 13,45 euro; Fastweb dal 18 al 30 sett. 6,49 euro; Fastweb dal 1 al 15 ott. 7,25 euro; rata attivazione Fastweb 1,95 euro; il totale dovuto dunque, è di 29,14 euro e non 68,67, per cui 39,53 euro non sono dovuti. L'utente matura un credito di 100,62 euro. Lo stesso mese di Ottobre 2017 continua a reclamare al nr.192193 op.4653, op.5213 e op. 5642. In data 29 ottobre viene emessa la bolletta (a 28 giorni) nr. XXX31 da euro 13,70. Considerata l'improvvisa e unilaterale fatturazione da 30 a 28 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta essere di 28,93 euro. Avendo emesso una fattura da 13,70 euro con parziale rimborso (da euro 15,23) del credito precedente maturato, resta a favore della XXX un credito da 85,39 euro. In data 31 ottobre 2017, la scrivente invia una lettera di reclamo, peraltro, già inviata il giorno 12 settembre a mezzo mail, con tutti i relativi allegati dei reclami precedenti, invita quindi al ripristino degli accordi contrattuali sia SKY che FASTWEB, rinnovando nel contempo le lamentele per malfunzionamenti di internet e telefono, segnalati costantemente anche con reclami telefonici. In data 26 novembre 2017 perviene la fattura nr. XXX85 (a 28 giorni) ancora da 13,70 euro. Considerata l'improvvisa e unilaterale fatturazione da 30 a 28 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta essere di 28,93 euro. Avendo emesso una fattura da 13,70 euro con parziale rimborso (da euro 15,23) del credito precedente maturato, resta a favore della XXX un credito da 70,16 euro. In data 24/12/2017 viene emessa la fattura (a 28 giorni) nr. XXX23 da euro 34,14. Considerata l'improvvisa e unilaterale fatturazione da 30 a 28 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta essere di 28,93 euro. Avendo emesso una fattura da 34,14 euro, l'utente paga 5,21 euro in più, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 75,37 euro. Nel mese di gennaio 2018 la qualità dei servizi telefonici migliora e nel contempo arriva un assegno da parte di Fastweb con 50,30 euro per "restituzione importi non dovuti". Sottraendo 50,30 ai 75,37 euro maturati, resta favore della XXX un credito da 25,07 euro. Il 21/01/2018 viene emessa la fattura (a 28 giorni) nr.929222373 da 38,66 euro. Considerata l'improvvisa e unilaterale fatturazione da 30 a 28 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta essere di 28,93 euro. Avendo emesso una fattura da 38,66 euro, l'utente paga 9,73 euro in più, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 34,80 euro. In data 18/02/2018 viene emessa la fattura (a 28 giorni) nr. XXX44 da euro 46,65. Considerata l'improvvisa e unilaterale fatturazione da 30 a 28 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta essere di 28,93 euro. Avendo emesso una fattura da 46,65 euro, l'utente paga 17,72 euro in più, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 52,52 euro. In data 1/03/2018 viene emessa la fattura (a 28 giorni) nr. XXX33 da euro 31,81. Considerato i costi SKY per soli 13 giorni e Fastweb per 27 giorni, l'importo dovuto dalla XXX risulta

essere di 21,24 euro. Avendo emesso la fattura errata da 31,81 euro, l'utente paga 10,57 euro in più che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 63,09 euro. Grazie all'introduzione della Legge 172/2017, (come già indicato in precedenza), vi è conferma dell'obbligo della fatturazione mensile, bocciando periodi di fatturazione a 28 giorni. 24. A partire dalla fattura nr. XXX79 del 1/04/2018, finalmente i gestori si rimettono in regola con la fatturazione mensile. Tuttavia la fattura nr. XXX79 da 39,86 contiene 9,48 euro pagati e non dovuti. Resta a favore della XXX un credito da 72,57 euro. In data 1/05/2018 viene emessa la fattura nr. XXX58 da 43,91 euro. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante paga in più 12,07 euro, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 84,64 euro. In data 1/06/2018 viene emessa la fattura nr. XXX13 da 24,28 euro. Considerato che il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, in questa bolletta l'utente trova uno sconto a titolo di rimborso da 7,56 euro, i quali sottratti dal credito maturato, resta a favore della XXX un credito da 77,08 euro. In data 1/07/2018 viene emessa la fattura nr. XXX01 da 48,66. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante paga in più 16,82 euro, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 93,90 euro. In data 1/08/2018 viene emessa la fattura nr. XXX11 da 47,29. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante paga in più 15,45 euro, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 109,35 euro. In data 1/09/2018 viene emessa la fattura nr. XXX95 da 47,29. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante paga in più 15,45 euro, che sommati al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 124,80 euro. In data 19 settembre 2018, invia un nuovo e dettagliatissimo reclamo, con il quale chiede: - copia contratto o registrazioni telefoniche riguardanti l'intera storia contrattuale; - restituzione di euro 95,68 pagati e non dovuti; - adeguamento profilo tariffario agli accordi originari ovvero 30,00 euro al mese per 24 mesi; - delucidazioni scritte in merito alla controversia. In data 1/10/2018 viene emessa la fattura nr. XXX20 da 20,60 euro. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante usufruisce di uno sconto a titolo di rimborso da 10,88 euro, che sottratti al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 113,92 euro. In data 5/10/2018 riceveva un messaggio da Fastweb, con il quale il gestore rende noto che: "la richiesta di variazione contratto e# stata presa in carico". In realtà l'utente non ha mai chiesto alcuna variazione contrattuale, ma semplicemente il ripristino degli accordi sottoscritti in data 27/03/2017 e che sarebbero dovuti durare per 24 mesi. In data 1/11/2018 viene emessa la fattura nr. XXX04 da 43,13. Considerato il costo mensile SKY- Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante paga in più 11,29 euro, che sommati al precedente credito, resta a favore dell'utente un credito da 125,21 euro. In data 1/12/2018 viene emessa la fattura nr. XXX20 da 14,90 euro. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante usufruisce di uno sconto a titolo di rimborso da 16,94 euro, che sottratti al precedente credito, resta a favore della FAVA un credito da 108,27 euro. In data 1/12/2018 viene emessa la fattura nr. XXX28 da 21,53 euro. Considerato il costo mensile SKY Fastweb come da contratto è di 31,84 euro, l'istante usufruisce di uno sconto a titolo di rimborso da 10,31 euro, che sottratti al precedente credito, resta a favore della XXX un credito da 97,96 euro. A seguito di quanto fin ora rappresentato l'utente richiede: 1. Restituzione euro 100,00 illegittimamente addebitati; 2. Copia di contratti, registrazioni telefoniche; 3. Indennizzo ritardata attivazione servizi fonia e dati Fastweb 4. Indennizzo per malfunzionamento internet, WI FI e fonia dal 1Giugno 2017 al 1 Gennaio 2018; 5. Indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto; 6. Indennizzo fatturazione a 28 giorni dal 1Settembre 2017 al 1Aprile 2018; 7. Indennizzo Mancata gestione reclami; 8. Spese procedurali; 9. Risarcimento danni.

All'interno delle memorie difensive depositate l'operatore rileva, innanzitutto, la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità del lamentato ritardo nell'attivazione dei servizi Fastweb, se è vero, come è vero, che a fronte di un contratto Home Pack, ovvero per l'attivazione di servizi congiunti Sky-Fastweb, sottoscritto dalla Sig.ra XXX in data 27.03.2017, Fastweb ha provveduto alla tempestiva attivazione dei servizi in data 24.05.2017, ovvero entro i 60 giorni previsti dalla normativa per l'attivazione dei servizi. Difatti, che Fastweb abbia agito nel caso di specie, nel massimo rispetto degli accordi contrattuali e della normativa di settore provvedendo all'attivazione dei servizi nei tempi concordati (ovvero 60 giorni), risulta confermato sia dalle Condizioni Generali di Contratto. L'operatore, quindi, afferma di non comprendere come parte istante possa lamentare un ritardo nell'attivazione dei servizi Fastweb, laddove una simile contestazione appare oltre che infondata anche palesemente difforme dalla realtà, ritenendo quindi di rigettare la relativa istanza. Altrettanto infondata ed inconferente risulta per l'operatore Fastweb, altresì, la contestazione di parte istante secondo cui sin dall'attivazione dei servizi avrebbe avuta disservizi sulla linea telefonica, nè tantomeno la Sig.ra XXX ha mai segnalato disservizi sulla linea voce e/o rallentamenti-interruzioni internet, dal momento che dai

sistemi dell'esponente non risulta alcun Ticket tecnico aperto nè controparte è in grado di provarlo, posto che nel fascicolo documentale non è presente nessuna schermata relativa a presunte segnalazioni di disservizio aperte verso Fastweb. L'operatore ribadisce, difatti, che la Sig.ra XXX non ha mai provveduto ad inoltrare alla Fastweb alcun reclamo per segnalare disservizi sulla linea voce e/o rallentamenti-interruzioni internet, dal momento che dai sistemi informatici della società convenuta non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica. Infine, appare necessario sottolineare che l'istante non ha mai fornito a Fastweb nemmeno uno Speed Test, necessario per valutare la velocità della rete e quantificare la banda. Ebbene, non risulta all'operatore che la Sig.ra XXX abbia mai proceduto ad effettuare alcuna misurazione della velocità internet attraverso tale procedura, nè tantomeno deposita alcuno speed test sulla piattaforma Conciliaweb, e non si comprende, pertanto, come possa oggi lamentare la lentezza di navigazione in assenza di alcun riscontro probatorio in tal senso. In merito, inoltre, alla contestazione di parte istante secondo cui si precisa, innanzitutto che il contratto sottoscritto dalla Sig.ra XXX prevedeva un costo mensile di "euro 14,99 per i servizi di telefonia fissa Fastweb per i primi 24 mesi", così come dichiarato anche da controparte, costo che poi al termine di valutare la velocità effettiva della rete e per quantificare la banda. In merito ai problemi di natura amministrativa", in quanto gli importi in fattura non sarebbero corrispondenti a quelli pattuiti, l'operatore precisa che il contratto sottoscritto dalla Signora XXX prevedeva un costo mensile di 14,90 per i servizi di telefonia fissa fastweb per i primi 24 mesi sarebbe passato a 39,44€/ mese con un contributo di attivazione di € 70,20, dilazionato in 36 rate a € 1,95 al mese. Ebbene, ad onor del vero bisogna rilevare che, a causa di un mero errore amministrativo, gli importi sopra indicati venivano addebitati in modo errato da parte dell'operatore sin dalla prima fattura emessa; ad ogni modo, appare necessario evidenziare l'assoluta correttezza e buona fede dichiarata da Fastweb laddove per l'errata fatturazione l'esponente società ha provveduto ad effettuare sistematicamente dei rimborsi in tutte le fatture emesse, sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, come risulta chiaramente dalle fatture allegate, e precisamente la fattura n. XXX00 emessa in data 1 giugno 2018, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 23,01"; la fattura n. XXX48 emessa in data 1 ottobre 2018, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44"; la fattura n. XXX89 emessa in data 1 novembre 2018, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44"; la fattura n. XXX61 emessa in data 1 dicembre 2018, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44"; la fattura n. XXX91 emessa in data 1 gennaio 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20"; la fattura n. XXX08 emessa in data 1 febbraio 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44"; la fattura n. XXX15 emessa in data 1 marzo 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20"; la fattura n. XXX20 emessa in data 1 aprile 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44"; la fattura n. XXX45 emessa in data 1 maggio 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 5,44" e "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 12,20"; la fattura n. XXX00 emessa in data 1 giugno 2019, in cui nella sezione "Altri costi" appare chiaramente la dicitura "Riaccredito per Addebito per errata fatturazione € - 23,01". Di conseguenza, Fastweb dichiara di aver sempre correttamente provveduto a rimborsare il canone fatturato erroneamente, e riscontra l'assoluta infondatezza nonché la palese pretestuosità e strumentalità delle contestazioni di controparte, laddove, peraltro, oltre ai rimborsi effettuati in fattura di volta in volta, Fastweb ha provveduto ad emettere anche due assegni a favore della Sig.ra XXX, e precisamente uno in data 28 settembre 2017 pari ad € 30,00 ed uno in data 19 gennaio 2018 di € 50,30, assegni che risultano entrambi regolarmente incassati dall'istante. Per l'operatore, quindi, è evidente l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella fattispecie in oggetto e la palese infondatezza e strumentalità delle contestazioni di parte istante, che pertanto non potranno che essere integralmente rigettate. In ordine alla lamentata fatturazione a 4 settimane, Fastweb evidenzia nelle memorie difensive che tale modalità di fatturazione è iniziata dal 01/06/2017, quando la fatturazione ogni 28 giorni risultava già in vigore. Il ripristino alla fatturazione mensile è stato effettuato sulla fattura n. XXX11. Ebbene, ai fini della presente procedura preme rilevare da parte di FASTWEB come sia nella Delibera Agcom n.

269/18/Cons che nella pronunzia del Consiglio di Stato del 4 luglio 2019 sono state predeterminate le modalità di rimborso individuando nella somma da rimborsare esattamente quanto addebitato di più in seguito alla fatturazione a 28 giorni, senza l'applicazione di indennizzi o risarcimenti, e quindi escludendo la possibilità che la somma dovuta venga non solo quantificata attraverso diversi criteri di calcolo ma anche liquidata in maniera differente, ad esempio attraverso pronunzie giudiziali o regolamentari, che quindi si configurerebbero, qualora avessero tale contenuto, come inammissibili. Pertanto, Fastweb afferma che nel caso di specie la Sig.ra XXX ha ricevuto fatture che calcolavano la fatturazione ogni 4 settimane per il periodo dal 23 giugno 2017 fino al ripristino della fatturazione su base mensile, ossia al 5 aprile 2018 e quindi per un totale di 22 giorni. Il totale eroso nel caso di specie è di € 10,84. Pertanto, il rimborso per tali giorni erosi è di € 10,84, senza la possibilità di applicare ulteriori indennizzi che risulterebbe pertanto come inammissibili.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dal dott. XXX ed in considerazione delle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In merito alla richiesta al punto 1) circa "la restituzione di euro 100,00 illegittimamente addebitati" si accoglie parzialmente quanto richiesto dall'utente e l'operatore è tenuto a restituire l'importo di euro 48,62 (QUARANTOTTO/62) erroneamente addebitati in quanto non rispondenti agli accordi contrattuali tra le parti. Nel merito, le fatture emesse e notificate all'utente a partire dal 01.09.2017 al 01.01.2019 vedono addebitati importi per voci non previste dal contratto stipulato e depositato all'interno del fascicolo documentale. Ciò, appare evidente dalla documentazione probatoria fornita dall'utente da cui si evince, tra le altre cose, che l'operatore Fastweb veniva tempestivamente informato di tali addebiti attraverso un primo reclamo scritto inviato a mezzo pec - corredata di relative ricevute di accettazione e di consegna - in data 12 settembre 2017, chiedendo il ripristino delle condizioni generali di contratto e il rimborso delle quote pagate e non dovute. Nel mese di ottobre, Fastweb accoglieva parzialmente la richiesta di rimborso, restituendo l'importo di euro 30,00 a mezzo assegno, come dichiarato anche dall'utente nella propria memoria difensiva. Giova evidenziare che preventivamente l'utente si era già preoccupato di contattare l'operatore al fine di ottenere chiarimenti in merito attraverso due solleciti telefonici. Tuttavia, soltanto il collegamento all'area personale sul portale MY FAST PAGE consentiva di apprendere l'avvenuta modifica unilaterale delle condizioni contrattuali sottoscritte in data 27 marzo 2017. Alla luce di quanto fin qui affermato, quindi, la determinazione dell'importo riconosciuto in termini di indennizzo all'utente, trova la sua determinazione dalla differenza di quanto dovuto nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte e stipulate con l'operatore in considerazione anche di quanto già rimborsato dall'operatore Fastweb. Per quanto concerne le doglianze lamentate in merito al punto 2), in cui l'utente richiede la copia di contratti e delle registrazioni telefoniche, non possono trovare accoglimento in questa sede in quanto non rientrano tra le materie indennizzabili ai sensi dell'allegato A della delibera n.347/18/CONS. In merito al punto 3) circa la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e dati per la linea Fastweb, la richiesta non può essere accolta in quanto l'operatore ha agito nei tempi contrattualmente previsti, nel rispetto di quanto descritto dal contratto stipulato dall'utente. In merito al punto 4) e al punto 7) le richieste di indennizzo per malfunzionamento dei servizi di fonia e wifi, nonché per la mancata risposta al reclamo vengono respinte e non possono trovare accoglimento. Ciò in quanto non sono stati forniti dall'utente soddisfacenti elementi probatori necessari ed anzi indispensabili per circostanziare un effettivo disagio subito e dunque identificare i presupposti per quantificare l'eventuale indennizzo. Mettere a conoscenza l'operatore del disagio subito e permettergli di provvedervi è uno degli elementi essenziali per poter eventualmente indennizzare l'utente laddove, l'operatore messo a conoscenza dei lamenti subiti risulti inerme e inadempiente. Sic et simpliciter gli elementi probatori forniti relativi alla mancata risposta al reclamo sono insufficienti in quanto si evince solo il contenuto del testo del reclamo. Nel caso di specie, l'utente non ha mai fornito all'operatore un riscontro dimostrativo delle problematiche lamentate, quali ad esempio lo Speed Test, necessario per valutare la velocità della rete e quantificare la banda. Da quanto depositato, infatti, non risulta che la Sig.ra XXX abbia mai proceduto ad effettuare alcuna misurazione della velocità internet attraverso tale procedura, nè tantomeno risulta depositato alcuno Speed Test nel fascicolo documentale. Per tali motivi, in questa sede, in assenza di alcun riscontro probatorio in tal senso, non risulta possibile riscontrare empiricamente il lamentato problema di lentezza di navigazione. In ogni caso, l'eventuale indennizzo per mancata risposta al reclamo sarebbe assorbito dall'indennizzo principale già riconosciuto ed indennizzato. In merito al punto 5) circa la richiesta di indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto, anche in tal caso le doglianze dell'utente non trovano accoglimento in quanto dagli elementi probatori depositati non è possibile evincere in alcun modo che l'utente ha sottoscritto un contratto diverso da quello afferente alle proprie richieste. Diversamente il contratto fornito dall'operatore corrisponde

esattamente con quello richiesto e sottoscritto in fase di stipula. In merito al punto 6) fatturazione a 28 gg per il periodo intercorrente tra il 1 Settembre 2017 e l'1 Aprile 2018 la richiesta, come formulata, non trova accoglimento e si rimanda a quanto di seguito esposto e circostanziato. La L. 4 dicembre 2017, n. 172, pubblicata in GU il 5 dicembre 2017 ed entrata in vigore il giorno seguente, successiva alla delibera Agcom n. 269/18/CONS, stabilisce che “i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica (...) prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi (...) su base mensile o di multipli del mese” e che “gli operatori di telefonia di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, (...) , si adeguano alle disposizioni di cui al comma 1-bis entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione” (art. 19 quinquiesdecies, comma 1, lett. a), coincidente con la data del 5 aprile 2018 (a conferma di tale ricostruzione, Agcom, delibera n. 56/20/CIR, la quale chiarisce che “per la telefonia mobile l’obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 (...) a decorrere dal 5 aprile 2018”; negli stessi termini, Corecom Calabria, delibera n. 51/2020; Id, delibera n. 43/2020). In relazione a quanto detto, si evidenzia che dalla documentazione presente agli atti del fascicolo, non risultano addebiti computati con cadenza quadrisettimanale nel periodo successivo al 5 aprile 2018, e pertanto la domanda non può essere accolta. In merito al punto 8) per quanto attiene al rimborso delle spese della procedura, si ritiene non accoglibile la richiesta presentata da parte istante. Nel merito, è necessario tener conto della totale gratuità del procedimento di conciliazione azionato e della non obbligatorietà della assistenza di legale di parte. Si ritiene, pertanto, che la scelta di dare mandato ad un professionista che possa agire a tutela degli interessi dell’Utente – quand’anche assolutamente legittima – non possa ricadere quale onere sul Gestore. Ad abundantiam si chiarisce che la richiesta di liquidazione delle spese legali sostenute in riferimento alle procedure incardinate innanzi al Corecom può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all’art. 19, comma 6, del Regolamento che sancisce la liquidazione secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione. Nel caso in esame sussistono giustificati motivi per compensare le spese di procedura considerato che l’utente non ha prodotto alcuna documentazione circa le spese sostenute per adire la presente Autorità e atteso che sia l’udienza di conciliazione che quella di definizione sono state svolte telefonicamente in modalità audioconferenza. In merito al punto 9) riguardante il risarcimento del danno, la richiesta non risulta accoglibile e pertanto non può essere indennizzata. Sul rito. Va preliminarmente analizzato se l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. In particolare, la richiesta di risarcimento danni per spese legali e danni morali avanzata dall’istante nell’istanza introduttiva del presente procedimento deve ritenersi non accoglibile per le seguenti motivazioni. Si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia in sede Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. La domanda di condanna al risarcimento danni avanzata dall’istante esula, pertanto, dalle competenze dell’Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento dell’operatore, cui si correla il riconoscimento di un indennizzo. Resta, comunque, salva la possibilità per l’utente di rivolgersi all’autorità giudiziaria ordinaria per ottenere la liquidazione dell’eventuale maggior danno secondo le regole ordinarie di ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal Codice civile per l’inadempimento dei rapporti contrattuali. Peraltro, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, nonché, nell’ottica di tutela del contraente più debole, sempre sulla base della documentazione prodotta dall’istante, la proposta di risarcimento può essere interpretata come condanna dell’operatore telefonico alla restituzione di somme pagate indebitamente, al loro storno, ovvero, al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento contrattuale da parte dell’operatore;

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 13/05/2019, è tenuta a corrispondere all’istante per i motivi in premessa l’indennizzo totale di euro 48,62 (QUARANTOTTO/62) entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto a mezzo bonifico bancario/assegno circolare all’istante.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3,

del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO