



DETERMINA Fascicolo n. GU14/624625/2023

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 02/08/2023 acquisita con protocollo n. 0207213 del 02/08/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente “XXX”, codice fiscale XXX, residente in XXX alla Via XXX, ha presentato in data 02/08/2023 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 Spa. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente con riferimento al numero di utenza fissa XXX lamentava l’applicazione di costi aggiuntivi rispetto al contratto inizialmente sottoscritto. Difatti, l’utente è intestatario di un contratto relativo ad un servizio di telefonia voce e dati relativo all’utenza telefonica n. XXX con codice cliente XXX, stipulato con la Fastweb S.p.A. al costo di euro 29,90 al mese successivamente. L’utente, nel tempo si accorgeva che gli venivano addebitati in fattura costi superiori rispetto al contratto sottoscritto; alla stregua di ciò l’istante contattava il servizio clienti Fastweb per chiedere spiegazioni in merito al costo elevato delle fatture. L’operatore della Fastweb, a seguito di un controllo effettuato confermava che vi era stato un errore di fatturazione e garantiva che avrebbe proceduto alla correzione dell’errore con un ricalcolo e conseguente rimborso delle somme pagate in eccesso; nonostante ciò nulla cambiava in quanto anche le successive fatture erano di un importo superiore rispetto al contratto sottoscritto. L’utente effettuava diversi reclami ma nulla cambiava. Ad oggi, nonostante tali reclami indirizzati al servizio clienti Fastweb, la situazione è rimasta invariata e le fatture continuano ad avere un costo superiore

rispetto al contratto sottoscritto. L'utente, dunque, formulava le richieste come di seguito sinteticamente riportate: - Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti in euro: 600.00 € Per le motivazioni esposte: 1. Attivazione servizi non richiesti 2. Mancata/tardiva risposta a reclami 3. Addebito per traffico non riconosciuto; 4. Contestazione fatture

L'operatore FASTWEB SPA con propria memoria debitamente depositata rappresentava quanto di seguito descritto. In riferimento alla presente istanza di definizione evidenzia in primo luogo l'infondatezza di quanto lamentato da controparte nonché la palese strumentalità per l'estrema genericità delle contestazioni di controparte, laddove nell'istanza di né a quanto ammonerebbero esattamente i costi presenti in fattura che, a suo dire, sarebbero "superiori rispetto al contratto sottoscritto", né tantomeno si preoccupa di indicare da quale momento Fastweb avrebbe iniziato ad applicare tali presunti costi, facendo genericamente riferimento alla circostanza che "successivamente si accorgeva che gli venivano addebitati in fattura costi superiori rispetto al contratto sottoscritto". L'operatore, difatti, rileva che all'interno della fattura n. MXXX63 emessa in data 1 febbraio 2023 comunicava chiaramente ed espressamente al Sig. XXX la modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta fissa, che prevedeva nello specifico l'aumento dell'offerta mensile da € 29,95 ad € 33,95 il cui estratto viene riportato in memoria. Tale "modifica delle condizioni contrattuali" risulta essere assolutamente legittima ed espressamente prevista dalle stesse Condizioni Generali di Contratto Fastweb (debitamente sottoscritte ed approvate da controparte al momento della conclusione del contratto), laddove l'art. 19.1, rubricato Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, recita "FASTWEB potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente". Pertanto, ha correttamente e diligentemente comunicato (come previsto dalla legge e dalla normativa di settore) tale modifica del costo mensile dell'abbonamento nella fattura n. MXXX63 emessa in data 1 febbraio 2023. Il cliente, inoltre, avrebbe potuto recedere dal contratto. È del tutto evidente pertanto che qualora controparte avesse ritenuto non legittimi o semplicemente non graditi gli adeguamenti del costo di abbonamento, comunicati da Fastweb 30 giorni prima della loro applicazione, avrebbe ben potuto recedere dal contratto con effetto immediato e senza alcuna spesa, come previsto dalla legge, dalla normativa di settore e dagli accordi contrattuali. L'utente, invece, ha deciso di recedere dal contratto solo in data 23 maggio 2023 con richiesta di migrazione verso altro gestore, che veniva espletata con DAC del 14 giugno 2023, con conseguente legittima emissione, fino a tale momento, delle fatture Fastweb negli importi comunicati nella fattura emessa il 1 febbraio 2023. L'operatore, quindi, sostiene l'assoluta infondatezza delle domande di controparte nonché la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A..

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria del presente procedimento, nel caso di specie, l'utente avanzava le richieste analiticamente indicate di seguito: - Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 600.00 € per le seguenti doglianze: 1) Attivazione servizi non richiesti; 2) Mancata/tardiva risposta a reclami; 3) Addebito per traffico non riconosciuto; 4) Contestazione fatture; In via preliminare appare opportuno affermare che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per quanto di seguito rappresentato. In merito alla richiesta di rimborso per costi pagati in eccesso rispetto al contratto sottoscritto non è possibile riconoscere alcun indennizzo data la possibilità dell'operatore di modificare le condizioni contrattuali, come espressamente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Fastweb all'art. 19.1. L'operatore, inoltre, ha provveduto tempestivamente a comunicare al cliente l'aumento del costo dell'abbonamento, come da prospetto facente parte integrante della fattura denominato "Comunicazione importante: modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta fissa". A seguito di mancato esercizio del recesso da parte dell'utente, l'operatore ha quindi provveduto a ad emettere legittimamente le fatture oggetto della presente contestazione. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si evidenzia che a fronte di quanto affermato dal cliente con comunicazione del 9 maggio 2023, l'operatore ha correttamente e tempestivamente provveduto a fornire riscontro in data 18 maggio 2023, entro il termine dei 30 giorni, come evidente dalla memoria depositata. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 02/08/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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