

ATTI 1.21.1. – 2018/05286/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 42

del 25 marzo 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXX XXXXX – FASTWEB S.p.A.**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 11 luglio 2018 con cui la sig.ra XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 11/07/2018 ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, l'utente XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Fastweb Italia spa (da qui in seguito Fastweb o Operatore o Compagnia) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa avente numerazione XXXXXXXX.

Va da subito specificato che l'istanza di definizione trae origine da un tentativo di conciliazione promosso dinanzi a questo Corecom dalla sig.ra XXXXX con formulario UG depositato in data 29 dicembre 2017: ciò appare rilevante in riferimento alle determinazioni temporali di seguito esposte ed alla decisione di questo Corecom sulle domande formulate dalla ricorrente.

1. La posizione dell'istante

Nel modello GU 14 depositato dall'Utente in data 11 luglio 2018 l'Utente lamentava l'illegittimità degli addebiti – ogni 28 giorni invece che mensili - svolti a suo danno dalla Compagnia telefonica

Sulla base della suesposta istanza l'Utente chiedeva

- i. Il rimborso degli importi conseguentemente corrisposti

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di conciliazione, ha rappresentato quanto segue:

- Che la richiesta di rimborso della sig.ra XXXXX relativa a "tutto quanto pagato in eccedenza in esito al passaggio della fatturazione a 28 giorni, rispetto a quanto sarebbe stato dovuto se la fatturazione fosse rimasta mensile" debba considerarsi eccessivamente generica ed inammissibile;
- Che "dapprima il TAR Lazio e successivamente la stessa AGCOM hanno escluso che gli operatori, in esito al ripristino della fatturazione mensile, debbano procedere al rimborso delle somme in eccedenza prelevate nel periodo di vigenza della fatturazione a 28 giorni" statuendo, al contrario, che Fastweb, sia eventualmente obbligata a "*... provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese - a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile*" ovvero, a seguito della delibera AGCOM 113/18/CONS "*a far venir meno in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse*

successivamente alla data del 23 giugno 2017. La data di decorrenza delle fatture emesse dopo il ripristino della fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese dovrà pertanto essere posticipata per un numero di giorni pari a quelli erosi in violazione della delibera n. 121/17/CONS, in modo da non gravare gli utenti dei costi derivanti dalla abbreviazione del ciclo di fatturazione”;

- Che ancora l'Agcom con la delibera 269/2018/Cons., del 6.6.2018 e pubblicata il 3.7.2018, ha previsto che: *“gli operatori destinatari delle diffide contenute nelle delibere n. 112/18/CONS, n. 113/18/CONS, n. 114/18/CONS e n. 115/18/CONS (ossia i provvedimenti con cui l'Autorità ha intimato Tim, Fastweb, Vodafone e Wind di eliminare gli effetti della fatturazione a 28 giorni) devono adempiere a tali diffide, tramite la completa restituzione dei giorni erosi, entro il 31 dicembre 2018”* e non quindi tramite il rimborso.
- Che la delibera 121/17/CONS posta dall'Utente alla base delle sue richieste fosse stata impugnata dinanzi al TAR del Lazio e non potesse pertanto essere posta alla base di condanne a carico della Compagnia;
- Che da 05 aprile 2018 la fatturazione fosse tornata a 30 giorni piuttosto che a 28, come lamentato dal cliente;
- Che in ogni caso l'indennizzo richiesto dalla Cliente fosse maggiore alle determinazioni contrattuali e regolamentari applicabili al caso di specie.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede senza la fissazione di udienza di discussione che si dichiari

- I. l'inammissibilità del procedimento e la sua conseguente archiviazione;

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

L'Utente, infatti, a detta di questo Corecom, non ha modo, materialmente, di ricalcolare correttamente quale possa essere stato nello specifico il pregiudizio economico determinato dalla condotta tenuta dalla Compagnia (condotta da lei presunta illegittima e tale qualificata nei suoi scritti) a seguito della diversa durata delle fatture ricevute e degli importi corrisposti.

Le domande svolte dalla sig.ra XXXX, pertanto, seppur generiche, non possono essere rigettate sul mero presupposto della poca specificità liberando, al contrario, la Compagnia da un onere che le è proprio.

Nel merito, va rilevato quanto segue.

In riferimento alla modifica del periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni la posizione dell'Operatore- che dichiarava la piena legittimità del suo operato - è stata sconfessata dalla delibera n. 113/18/CONS – citata nella stessa memoria difensiva di Fastweb - e dalla successiva Determina Direttoriale 20/19/DTC dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni.

A questo proposito va specificato, però, che con riferimento alla richiesta di cui al punto I relativa a un'utenza di telefonia fissa, volta al ripristino della cadenza di fatturazione a 30 giorni con restituzione dei giorni erosi a causa della fatturazione a 28 giorni, si rileva che in conformità a quanto disposto con la L. n. 172/2017, la Compagnia abbia l'obbligo di ripristinare la fatturazione su base mensile a partire dal giorno 5 aprile 2017. Merita invece accoglimento la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo

il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Nel caso di specie la domanda di conciliazione della sig.ra XXXXX, come sopra evidenziato, è stata protocollata da questo Organismo in data 29 dicembre 2017 e non riporta (in questo caso sì, peccando in genericità) le date e gli importi delle fatture contestate e né il periodo contrattuale di riferimento.

Di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti al 5 aprile 2017 che pure sarebbero oggetto di adeguata valutazione della specifica domanda dell'Utente, non possono essere accolte poiché non è dato modo a questo Corecom di sapere se le doglianze della sig.ra XXXXX si riferiscano ad un periodo precedente o successivo a tale spartiacque temporale stabilito a favore degli Utenti.

Non merita quindi accoglimento la richiesta di rimborso delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 113/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato poiché non è dato conoscere se le doglianze dell'utente siano o meno precedenti alla data di efficacia della succitata legge 172 del 4 dicembre 2017.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la compensazione integrale delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dall'utente XXXX XXXX nei confronti della società Fastweb società a socio unico per le motivazioni di cui in premessa.
2. Spese di procedura integralmente compensate tra le parti.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini