
ATTI 1.21.1. – 2017/7775/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 6 del 15 gennaio 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 XXX /FASTWEB S.P.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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 30.11.2017 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb S.p.a., 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 30.11.2017 ai sensi degli art. 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, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Fastweb S.p.a. (da qui in seguito Fastweb) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia privata.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di essersi accorto dell'avvenuta attivazione (e conseguente fatturazione), da parte di Fastweb, dell'opzione Ultrafibra mai espressamente richiesta e di aver riscontrato, a seguito di test per la rilevazione della velocità effettiva, valori analoghi all'ADSL standard;
- di non avere mai ricevuto il modem per sfruttare la velocità Ultrafibra, della cui indispensabilità ai fini della fruizione di tale servizio non era mai stato informato;
- di aver contattato il call center chiedendo la disattivazione dell'opzione Ultrafibra nonché copia di tutte le precedenti fatture per una verifica senza ottenere alcun riscontro;
- di essersi quindi trovato costretto a disattivare l'offerta.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. Corresponsione del rimborso forfettario di € 200,00 per quanto pagato per l'opzione Ultrafibra;
- ii. Corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, da quantificarsi in € 300,00;
- iii. Corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 200;
- iv. Corresponsione dell'indennizzo forfettario per attivazione di servizi accessori non richiesti da quantificarsi in € 500,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- L'istante, in data 28.8.2013, ha aderito ad una proposta di abbonamento residenziale in tecnologia Ftts e, diversamente da quanto dedotto, ha selezionato l'opzione Ultrafibra gratis per i primi sei mesi;
- in data 3.9.2013 Fastweb ha, quindi, attivato l'utenza con tecnologia Subull ed opzione Ultrafibra fatturandola per tutta la vigenza contrattuale;
- Il contratto è cessato in data 4.10.2014 a seguito di raccomandata di recesso inviata dall'istante con motivazione "trasferimento a XXX via XXX";
- alcun reclamo è mai stato inviato dall'istante durante la vigenza del rapporto contrattuale per lamentare la fatturazione dell'opzione Ultrafibra, asseritamente non richiesta, né presunti malfunzionamenti;
- nel reclamo del 3.2.2015 e nel successivo formulario Ug del 15.3.2015 controparte ha lamentato esclusivamente l'errata fatturazione dopo il recesso e non ha fatto alcun cenno ad asseriti malfunzionamenti e/o alla fatturazione Ultrafibra;
- le fatture non sono mai state contestate da controparte e che ai sensi dell'art. 15.8 delle condizioni generali di contratto si intendono accettate;
- quanto alla lentezza di navigazione, non è mai stata ricevuta alcuna segnalazione da controparte e che ai sensi della delibera 244/08/CSP, a fronte della produzione delle misurazioni certificate attestanti l'asserita lentezza di navigazione, l'istante avrebbe avuto diritto al solo recesso dal contratto senza penali e non certamente alla ripetizione di canoni;

- Infine, non risulta provata, circostanziata o fondata l'avversa affermazione secondo cui Fastweb non avrebbe fornito il modem che è stato consegnato a seguito dell'installazione come si evince dalla prima fattura emessa.

Sulla base di tutto quanto esposto Fastweb chiede il rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXX.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

a. In merito alle richieste sub i) e iv) formulata dal sig. XXX di corresponsione del rimborso forfettario per opzione Ultrafibra pari ad € 200,00 e di corresponsione dell'indennizzo forfettario per attivazione di servizi accessori non richiesti da quantificarsi in € 500,00 si ritiene che le stesse debbano essere rigettate. Dalla documentazione allegata risulta chiaramente che il sig. XXX ha sottoscritto con Fastweb una proposta di abbonamento residenziale in tecnologia Ftts con l'opzione Ultrafibra gratuita per i primi 6 mesi e successivamente fatturabile al costo di € 5,00 al mese. Correttamente Fastweb ha emesso le prime due fatture senza addebitare alcun costo per l'opzione Ultrafibra e le successive addebitando la somma di € 10,08 a fattura per un totale complessivo di € 32,12. Con riguardo, poi, al modem necessario per l'utilizzo dell'offerta, asseritamente non ricevuto dal sig. XXX, lo stesso risulta essere stato spedito da Fastweb ed il relativo costo addebitato nella prima fattura emessa peraltro mai contestata dallo stesso XXX. Come correttamente precisato da Fastweb, le condizioni generali di contratto, all'art. 15.8, prevedono che: *"Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a FASTWEB secondo quanto previsto dall'articolo 24 che segue. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall'articolo 24, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati"*. Il sig. XXX ha contestato per la prima volta in sede di deposito del formulario UG e quindi in data 21.8.17 la correttezza delle fatture (risalenti al 2013) senza presentare reclamo a Fastweb nei termini contrattuali sopra indicati di fatto accettando la correttezza delle stesse. Con riferimento, poi, alla lentezza di navigazione contestata dal sig. XXX, lo stesso non ha fornito la prova di aver comunicato a Fastweb tale malfunzionamento anteriormente al deposito del formulario UG. Ed in ogni caso, come precisato dall'operatore, a fronte della produzione delle misurazioni certificate attestanti l'asserita lentezza di navigazione, l'istante avrebbe avuto diritto al solo recesso dal contratto senza penali e non alla ripetizione di canoni. Non può pertanto essere accolta la richiesta di risarcimento per il malfunzionamento dell'opzione Ultrafibra.

b. In merito alla richiesta sub II) formulata dal sig. XXX di corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da quantificarsi in € 300,00 si ritiene che la stessa debba essere rigettata. Dalla lettura del formulario GU14 e dalla documentazione allegata dall'istante non è chiaro comprendere a quale reclamo si faccia riferimento avendo correttamente Fastweb dato prova di aver informato l'istante della correttezza delle fatture in data 19.06.2017 all'indirizzo email XXX. Se, invece, si trattasse del reclamo del 6.2.2015, dalla documentazione prodotta da Fastweb risulta che la richiesta di indennizzo era già stata avanzata con formulario del 15.5.2015 e che è stata oggetto del successivo accordo transattivo del 15.6.2015.

Alla luce delle motivazioni sopra esposte, si ritiene di accogliere la richiesta formulata da Fastweb di rigetto integrale delle domande dell'utente.

4. Spese di procedura

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il totale rigetto delle domande dell'istante si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

- 1) Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Fastweb S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
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 CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini