

DELIBERA N. 69/2021

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/381505/2021)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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; VISTA la 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 delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 21/01/2021 acquisita con protocollo n. 0032552 del 21/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 21 gennaio 2021, il sig. XXXXX XXXXX (da qui in avanti anche solo "l'istante") afferma: - di avere segnalato, in data 24 ottobre 2019, attraverso call center dell'operatore, i costi eccessivi della tariffa applicata da Fastweb rispetto ai prezzi di mercato; - di avere ricevuto conferma dell'avvenuta riduzione della tariffa mensile ma di essersi accorto ben presto che tale riduzione aveva comportato l'eliminazione della gratuità delle telefonate verso i cellulari; - di avere chiesto, in data 22 ottobre 2019, il ripristino delle originarie condizioni contrattuali e, a fronte del diniego dell'operatore, di avere aderito all'opzione "Gratis verso tutti i cellulari" (al costo di € 4,00/mese) su consiglio dell'addetto al call center; - di non avere mai ottenuto l'attivazione di tale opzione, nonostante infiniti solleciti, un primo reclamo scritto inviato nel dicembre 2019 ed un secondo nell'ottobre del 2020; - di avere ricevuto ogni mese addebiti rilevanti per le telefonate verso cellulari, restituiti, solo parzialmente e fino al maggio 2020, con molti mesi di ritardo. Sulla base di quanto contestato, l'istante richiede l'attivazione dell'opzione "Gratis verso tutti i cellulari"; rimborso di circa € 320,00 Euro (20 Euro al mese per i 16 mesi intercorsi dal cambio mio piano tariffario) relativo agli ingiusti addebiti; indennizzo (quantificato in € 1.500,00) per il disservizio occorso e i disagi patiti a partire da settembre 2018 alla data di presentazione dell'istanza e per i mancati riscontri alle numerose segnalazioni effettuate attraverso il call center, al primo reclamo del dicembre 2018 via fax, al secondo dell'ottobre 2019 via PEC. Con replica alla memoria avversaria l'istante ribadisce quanto già dedotto nell'istanza, precisando come il costo dell'opzione "Gratis verso tutti i cellulari" fosse di € 3,00/mese.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Fastweb afferma che: - l'istante (codice cliente XXX) ha contattato Fastweb in data 18 settembre 2019 per concordare un cambio piano, con passaggio alla tariffa internet + telefono; - il cambio piano è stato eseguito il successivo 22 ottobre 2019; - a seguito del cambio piano, controparte ha contattato nuovamente Fastweb per chiedere un'ulteriore variazione nel canone di abbonamento, tuttavia il servizio clienti ha informato l'istante che non era possibile procedere in tal senso; - nonostante fosse consapevole dell'impossibilità di ottenere quanto richiesto e che le chiamate verso i numeri cellulari fossero a pagamento, il signor XXXXXX ha continuato ad effettuare chiamate verso numerazioni mobili e dall'ottobre 2019 ad oggi non ha mai chiesto il recesso e/o il passaggio ad altro operatore; - come ammesso dallo stesso istante, in un'ottica di fidelizzazione del cliente, Fastweb ha già stornato parte dei costi sostenuti per le chiamate verso i cellulari; - i reclami depositati dall'istante sono privi di prova di invio oppure inoltrati a un indirizzo fax non riconducibile a Fastweb; - alcun indennizzo per mancata variazione del canone di abbonamento è previsto dal "Regolamento indennizzi" e la richiesta di risarcimento danni per stress e disagi è inammissibile, essendo riservata alla competenza esclusiva

dell'Autorità giudiziaria. Alla luce di quanto affermato, l'operatore insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera Agcom 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 353/19/CONS. Nel merito, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti. Innanzi tutto, risulta quale circostanza pacificamente ammessa da entrambe le parti la modifica contrattuale intervenuta in data 22 ottobre 2020 tramite call center, a seguito della quale è stato attivato un profilo tariffario non comprensivo delle telefonate gratuite verso i cellulari. Per contro, in relazione alla successiva adesione all'opzione "Gratis verso tutti cellulari", l'istante ha disatteso l'onere probatorio su di lui incombente, non producendo documentazione atta a comprovare quanto asserito; né ha fornito prova di avere posto l'operatore a conoscenza della volontà di attivare tale opzione, atteso che dei due reclami allegati all'istanza, quello indicato come pec non reca ricevuta di consegna né di accettazione, e quello inviato tramite fax risulta spedito ad un numero non corrispondente al recapito preposto alla ricezione dei reclami di Fastweb. In assenza di tali prove, non può essere affermata in capo a Fastweb la responsabilità per inadempimento, ossia per la mancata attivazione dell'opzione voluta dall'utente. Alla luce di quanto rilevato, e considerato altresì che non vengono prodotte le fatture da cui evincere gli importi oggetto di contestazione, non può essere accolta la richiesta di rimborso di circa € 320,00 Euro per ingiusti addebiti. Non possono del pari essere accolte le richieste di indennizzo per il disservizio occorso e i disagi patiti, e per il mancato riscontro a reclami (di cui non è fornita prova di invio). Da ultimo, la richiesta di attivazione dell'opzione "Gratis verso tutti cellulari", dovrà essere inoltrata dall'utente, se ancora interessato, direttamente all'operatore.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXXXX nei confronti della società Fastweb s.p.a.

2. 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.

Il presente atto 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* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Milano, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE