

**DELIBERA N. 31 - 2020**

**XXX / FASTWEB SPA  
(GU14/145809/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 22/06/2020;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0296553 del 08/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante nel formulario introduttivo contesta addebiti sulle fatture in quanto unilateralmente è stato modificato il contratto da 25 euro a 30 euro senza nessun motivo; allega p e c del 01/03/2019.

Richiede pertanto: 1) Restituzione somme 2) Regolarizzazione contratto 3) Indennizzo per mancata risposta a pec.

L'utente non ha poi replicato alle memorie difensive presentate dalla controparte.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella memoria difensiva espone quanto segue: "I. – SUI FATTI OGGETTO DI CAUSA: L'ASSENZA DI RESPONSABILITÀ IN CAPO A FASTWEB. L'istante lamenta l'asserita illegittima variazione dell'offerta commerciale da parte di Fastweb e la mancata risposta al reclamo del 2.3.2019. Le avverse domande sono infondate, per i motivi di seguito dedotti. Iniziamo col dire che, il signor XXX è titolare di un contratto residenziale, codice cliente 5991966, attivato in data 3.7.2014 e ancora in essere tra le parti. Diversamente da quanto ex adverso dedotto, con la fattura emessa il 1.7.2018, Fastweb ha informato l'istante che: "Per accelerare il costante miglioramento dei nostri servizi, l'innovazione e l'arricchimento dell'offerta, gli importi del tuo abbonamento saranno parzialmente adeguati ai prezzi delle attuali offerte Fastweb. Dal 01/08/2018, l'importo mensile della tua offerta di rete fissa aumenterà di 4€ al mese (IVA inclusa). Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 20/08/2018, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, XXXX), o PEC all'indirizzo XXXX allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", oppure recandoti presso un negozio Flagship Fastweb, o contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFastPage"(doc. 1, pag. 5). Tuttavia, controparte non ha inviato alcuna raccomandata di recesso e Fastweb, a partire dalla fattura dell'1.8.2018, ha correttamente variato il canone di abbonamento, con addebito del costo di € 4/mese a titolo di "aggiornamento corrispettivo servizi" e, conseguente, passaggio da un canone mensile pari ad € 26,98 (cfr. doc. 1 - non ad €25,00 come asserito da controparte) ad un canone pari ad € 30,98 (doc. 2). L'istante, solamente in data 2.3.2019, ha inviato un reclamo, riscontrato da Fastweb con mail del 30.4.2019 (inviata all'indirizzo indicato dal cliente per le comunicazioni, riportato anche nelle fatture emesse - cfr. docc. 1 e 2, pag. 4), di seguito allegata: ... omissis ... In forza di quanto sopra, Fastweb ha correttamente agito e alcun inadempimento è alla stessa imputabile. In via meramente subordinata, senza che ciò implichi ammissione di torto alcuno, la

scrivente difesa eccepisce l'inammissibilità delle avverse domande, infatti: la richiesta di regolarizzazione del contratto esula dalle competenze dell'Ill.mo Corecom adito; controparte è decaduta dalla possibilità di richiedere la corresponsione degli indennizzi, ai sensi dell'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS. Infatti, l'utente non ha segnalato l'asserito disservizio (modifica delle condizioni contrattuali) all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza (ovvero l'1.7.2018 – cfr. doc. 1). Conclusivamente, le richieste formulate dal signor XXX con l'istanza GU14 dovranno essere rigettate, in quanto infondate in fatto ed in diritto".

### 3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso di specie, l'istanza risulta carente elementi comprovanti la sussistenza di un inadempimento da parte dell'operatore nel senso che alla ricostruzione dei fatti fornita da quest'ultimo e supportata da ampia documentazione agli atti, non è seguita, tra l'altro, alcuna replica da parte dell'istante, il quale non ha fornito alcuna prova o ulteriore contestazione a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto.

La fattura n. M004515426 emessa il 01.07.2018 recava infatti la seguente comunicazione: "Per accelerare il costante miglioramento dei nostri servizi, l'innovazione e l'arricchimento dell'offerta, gli importi del tuo abbonamento saranno parzialmente adeguati ai prezzi delle attuali offerte Fastweb. Dal 01/08/2018, l'importo mensile della tua offerta di rete fissa aumenterà di 4€ al mese (IVA inclusa). Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il 20/08/2018, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, XXXo PEC all'indirizzo XXX allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", oppure recandoti presso un negozio Flagship Fastweb, o contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFastPage. Nel caso di pagamenti rateali sarai contattato per definire le modalità di pagamento".

L'utente non ha replicato manifestando di non averla ricevuta: i fatti così come riferiti da Fastweb restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c. e, dunque, gli importi contestati – in assenza di recesso dal contratto o passaggio ad altro operatore in esenzione costi - risultano corretti, con conseguente rigetto delle domande poste sub 1) e 2), in considerazione anche del fatto che i costi esposti già sulla successiva fattura n. M006086514 del 01.08.2018 apparivano coerenti rispetto all'intervenuta variazione economica.

Non può infine essere accolta la richiesta di indennizzo posta sub 3), in quanto il reclamo inviato dall'utente a mezzo pec del 02.03.2019 risulta riscontrato dall'operatore

con mail del 30.4.2019 (inviata all'indirizzo indicato dal cliente per le comunicazioni, riportato anche nelle fatture emesse); stante la documentazione agli atti, rimasta non contestata dall'utente, si richiama il già citato principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata per le motivazioni di cui in premessa.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Torino, 22 giugno 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis