

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 34 del 28 agosto 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB
SPA (GU14/673188/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	x	
Fabrizio Comencini	x	
Stefano Rasulo	x	
Enrico Beda		x
Edoardo Figoli	x	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097281 del 03/04/2024

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la fattura per la cessazione e la chiusura, in quanto ha deciso di migrare da Fastweb a Tim e, a seguito di tale migrazione, si è trovato addebitati costi a suo dire non dovuti sia per la migrazione che per il cambio operatore.

L'istante conclude, pertanto, chiedendo lo storno della fattura Fastweb di € 159,92=.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto rileva che la contestazione dell'istante riguarderebbe l'emissione della fattura contenente le rate residue del costo di attivazione ed il costo di dismissione. Nessun costo per la migrazione è contenuto nella fattura, non trattandosi di costi legati a penali. Per quanto concerne il costo delle rate residue del contributo di attivazione, il cliente ha scelto la possibilità di rateizzare tale costo in 48 rate anziché pagare il costo di attivazione in unica rata, come risulta dalla prima fattura emessa (a febbraio 2019) dalla quale emerge con chiarezza il costo dell'attivazione dei servizi, spalmato su 48 rate. Tale rateizzazione all'epoca era consentita, essendo stata modificata solo a far data da dicembre 2021 con una rateizzazione massima in 24 rate. Tale rateizzazione, mai contestata, in fattura è sempre presente. Per quanto riguarda il costo di dismissione, anch'esso dovuto, è un costo calmierato in accordo con AGCOM. Sul punto, si veda la deliberazione Corecom Toscana n. 138/2023: “in relazione all'addebito dei costi “per dismissione servizi Fastweb”, viene, inoltre, in rilievo la delibera Agcom n. 487/18/CONS che prevede, in conformità al d.l. 7/2007, come modificato e integrato dalla legge n. 124/2017, che le spese di recesso devono essere <<commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai soli costi sostenuti per dismettere la linea telefonica e trasferire il servizio”. La medesima delibera Agcom n. 487/18/CONS-All.A, la quale al capoverso VIII n. 37 stabilisce che “gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”. Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di “dismissione servizi Fastweb dal 22/5/2021” con fattura n. M014713521 emessa il 1/6/2021, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore e sul sito Agcom.

Ne consegue, dunque, che la domanda dell'utente, per la parte riferita allo storno/rimborsi della somma di € 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo, che risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta.

L'operatore resistente conclude chiedendo l'integrale rigetto della domanda dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Occorre premettere all'esame del caso di specie che, sotto il profilo documentale, l'istanza non è corredata né da eventuali reclami scritti tempestivamente indirizzati a Fastweb, né dalla fattura contestata dall'istante, né dal contratto sottoscritto dalle parti, nonostante l'ufficio ne avesse sollecitato il deposito con nota del 9/4/2024. Quanto all'oggetto dell'istanza, XXXXXXXXXXXX si limita a precisare che i costi asseritamente non dovuti sarebbero relativi alla “migrazione” e al “cambio operatore” da Fastweb a Tim, puntualizzando che lo storno richiesto è pari ad € 159,92, senza ulteriori specificazioni in ordine al dettaglio dei costi contestati o in ordine alla fattura contestata. Quest'ultima è stata prodotta in fascicolo dall'operatore resistente ed è stata emessa in

data 1/4/2021 (fattura n. M009980525), per l'importo complessivo corrispondente alla richiesta di storno dell'utente (€ 159,92), così ripartito: € 132,86 a titolo di "addebito rate residue per contributo di attivazione" ed € 35,95 a titolo di "Importo per dismissione servizi Fastweb dal 17/3/2021". Va osservato in proposito che l'istanza di conciliazione è stata proposta dall'istante avanti al Corecom Veneto in data 30/1/2024, ponendosi, pertanto, non in linea al principio per il quale, "in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), la fattura si intende quindi accettata dall'utente" (v. Delibera Corecom Lazio n. 242/2022), anche in considerazione della mancata allegazione di una qualsiasi forma di reclamo indirizzata all'operatore.

Tanto premesso, in merito alla richiesta di storno della fattura M009980525 del 1/4/2021, si evidenzia quanto segue. In primo luogo, relativamente ai costi di dismissione, occorre considerare che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con Delibera n. 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, prevedendo espressamente: "Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. (...) Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi (...)

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente (...)

Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37". Al punto 37 dell'allegato A alla Delibera citata è inoltre precisato che: "Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". A tal riguardo, prendendo in esame la sezione del sito dell'Autorità che raccoglie i "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" comunicati all'Agcom, ai sensi della Delibera 487/18, l'importo di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di "costo dismissione servizi Fastweb", con fattura n. M009980525 del 1/4/2021 risulta corrispondere al dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta. Ne consegue, dunque, che la richiesta di storno, formulata dall'utente, relativa alla somma di euro 35,95 oltre IVA 22%, addebitata in fattura n. M009980525 a titolo di "importo per dismissione servizi", non può trovare accoglimento (v., in questo senso, ex multis, deliberazione Corecom Toscana n. 138/2023) per le assorbenti ragioni sopraindicate.

Quanto all'ulteriore richiesta di storno, relativa all'importo di "addebito rate residue per contributo di attivazione" per un importo di € 132,86, anch'esso addebitato all'istante nella fattura n. M009980525 del 1/4/2021, si rileva quanto segue. Ai fini di un inquadramento della res controversa, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che reca testualmente: "gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue".

L'addebito contestato da XXXXXXXXXXXX ad avviso dell'operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo.

Nel caso di specie, con riferimento alle spese previste in caso di recesso anticipato, l'utente non ha comprovato di aver tempestivamente reclamato; l'utente ha, anzi, attivato la procedura di conciliazione oltre 3 anni dopo l'emissione della fattura contestata (n. M009980525 del 1/4/2021). A tal proposito, si richiama costante giurisprudenza per la quale il reclamo assolve alla funzione fondamentale di consentire al gestore di avere contezza del problema e adoperarsi per la risoluzione del predetto. (v. delibere AGCOM 38/12/CIR e 105/14 CIR).

Conclusivamente, pertanto, si ritiene che la richiesta di parte istante non possa essere accolta.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.