



CORECOM Puglia



DETERMINA 51 Fascicolo n. GU14/550038/2022

del 17/9/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Fastweb SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA l’istanza della società [REDACTED] del 14/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta che: «L'utente al fine di ottenere il bonus previsto da Mise per le aziende si recava ad un negozio fastweb dove gli veniva detto che avrebbe dovuto disdettare la vecchia linea senza alcun costo di recesso. In realtà ha ricevuto il recesso. Si precisa che attualmente è in fastweb avendo aderito al bonus previsto dallo Stato. L'utente contesta le somme dovute per recesso anticipato addebitate, considerando la L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" ». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 50,00: I. lo storno dell'intera posizione debitoria; II. l'estromissione dalla Black List; III. il ristoro per il disagio subito.

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[...] La Fastweb S.p.A., [...] con il presente atto contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano dichiarate infondate per le ragioni di seguito spiegate: • In merito alla contestazione dell'addebito del costo di recesso anticipato L'odierno istante contesta la fattura di chiusura relativamente innanzitutto all'addebito del "costo per recesso anticipato", sostenendo la gratuità di quest'ultimo. Ebbene: dalla semplice lettura delle voci addebitate nella fattura oggi in contestazione, emergerà con tutta evidenza l'assoluta infondatezza della richiesta ex adverso avanzata poiché, a differenza di quanto "erroneamente" (o strumentalmente) sostenuto dall'utente, nessun costo per recesso anticipato è stato addebitato da parte della Fastweb S.p.A., e nulla appare a tale titolo nel suddetto documento fiscale. Ergo, la domanda avanzata appare del tutto destituita di fondamento con riferimento al lamentato addebito di un costo per recesso anticipato. Con riferimento ai costi indicati in fattura, l'operatore ne ribadisce la piena legittimità. Basterà, difatti, leggere la proposta di abbonamento, sottoscritta dall'utente, per verificare come venga fatta espressa menzione del fatto che il costo relativo all'attivazione del servizio "Business Assist" sarebbe stato addebitato in 48 rate. Di tutta evidenza, infatti, come l'utente sia stato posto nell'assoluta libertà di scegliere se sottoscrivere o meno un contratto, che prevedeva tra i servizi resi anche quello di "Business Assist". Posto che è nel pieno diritto dell'operatore chiedere il pagamento di un servizio (né l'utente può pretendere la gratuità) e posto che è nel pieno diritto dell'operatore inserire nei propri contratti delle voci di spesa obbligatorie, se non avesse voluto usufruire del servizio in oggetto, la Ditta istante avrebbe potuto benissimo decidere di non sottoscrivere il contratto con la Fastweb S.p.A. L'addebito dell'importo di € 277,59 relativamente al Contributo di attivazione servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo. A fronte di un iniziale importo dovuto a titolo di "attivazione Business Assist", la Fastweb S.p.A. ha, infatti, addebitato nella fattura oggi in contestazione le rate residue del suddetto contributo di attivazione, che il cliente avrebbe dovuto pagare per 48 mesi; tant'è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione. Ergo: all'atto di cessazione del rapporto contrattuale, gli importi rateali contrattualmente convenuti vanno comunque corrisposti in un'unica soluzione e ciò in perfetta conformità, peraltro, con il documento di "Trasparenza Fastweb" scaricabile dal sito dell'operatore. Ne consegue che tale fattura è pienamente legittima e meritevole di essere onorata così come del resto confermato anche dalla determina Corecom Abruzzo del 18.03.22 allegata in atti. Sarà, inoltre, integralmente dovuto l'importo previsto in fattura del costo per dismissione servizi dell'importo di € 35,95 oltre iva. Trattasi, infatti, di un costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/Cons ed è, pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto. Ne consegue in conclusione che la fattura di importo pari ad € 277,59 è pienamente legittima e meritevole di essere onorata.»». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. L'istante contesta le somme addebitate per recesso anticipato di cui alla fatt. n. M010637535 del 01/04/2022. Dall'esame della fattura, è emerso che nel medesimo documento contabile sono stati applicati i costi relativi alla dismissione dell'utenza e l'addebito delle rate residue relative al servizio Business Assist. Sul punto, l'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, è chiaro nel prevedere che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la

facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le eccezioni individuate dalle Linee guida dell'AgCom sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS) a un divieto che va inteso come ipotesi generale. Ciò premesso, l'addebito per costi di "dismissione servizi FASTWEB del 14/03/2022" di € 39,95 risulta dovuto, così come indicato nella pagina web del gestore sulla trasparenza tariffaria ai sensi della delibera n. 252/16/CONS (recante "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"). Ne consegue, dunque, che la domanda sub I) dell'utente per la parte riferita allo storno della somma di euro 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS. Di contro, in merito all'addebito relativo alle rate residue relative al contributo di attivazione del servizio Business Assist pari ad € 254,06 si osserva quanto segue. L'orientamento giurisprudenziale consolidato (ex pluribus, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006), sancisce che l'emissione della fattura costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite, incombe tuttavia sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Tra l'altro, l'Autorità, per costante orientamento, ha sempre ritenuto che ricade sull'operatore l'onere di dimostrare la pertinenza e la ragione economica giustificatrice degli importi concretamente richiesti e fatturati. L'operatore, a difesa della propria posizione, ha depositato in atti copia della sola proposta di abbonamento e non copia del contratto sottoscritto dall'istante. Pertanto, non ha dato atto, in questa sede, di aver edotto l'istante circa i costi ai lui spettanti. A fronte della doglianza formulata dall'utente, è sull'operatore che incombe l'onere di dimostrare che gli addebiti siano stati effettuati conformemente alla stipula contrattuale e che i relativi servizi siano stati accettati dall'utente. Segnatamente, non risultano comunicati e accettati i costi per "attivazione Business Assist". Deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". La società Fastweb, pertanto, è tenuta a stornare dalla fattura n. fatt. n. M010637535 del 01/04/2022 l'importo di euro 254,06 con onere di ricalcolo della stessa e conseguente ricalcolo della posizione contabile/ amministrativa dell'istante. Restano ferme le altre voci previste nella suddetta fattura, non oggetto di specifica contestazione. Con riferimento alla richiesta sub II) l'operatore, ove non sussistono ulteriori posizioni debitorie, e a seguito comunque del pagamento di tutti gli importi dovuti da parte dell'istante, a seguito del ricalcolo di cui al punto sub I), provvederà a cancellare l'utente dalla black list. La richiesta sub III) non può essere accolta in quanto la stessa sottende una richiesta di risarcimento danni e come tale deve dichiararsi inammissibile in quanto non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2022, è tenuta a stornare l'importo di 254,06 euro dalla fattura n. M010637535 del 01/04/2022, con onere di ricalcolo della posizione contabile/ amministrativa e, a seguito dell'eventuale complessiva regolarizzazione della stessa, alla cancellazione dell'utente dalla black list.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO