



CORECOM Puglia



DETERMINA 52 Fascicolo n. GU14/547822/2022

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 dell’utente [REDACTED] del 05/09/2022 acquisita con protocollo n. 0254719 del 05/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «Buongiorno, ho sottoscritto un contratto internet con Fastweb che prevedeva secondo le loro stesse informative presenti sul sito web la disattivazione gratuita ed automatica alla scadenza dei 12 mesi dalla stipula del contratto. Alla scadenza del contratto l'utenza è rimasta attiva. Fastweb mi ha addebitato il costo dell'offerta a prezzo pieno per il mese successivo ai 12 mesi e il costo di disattivazione avvenuta solo perché l'ho richiesta esplicitamente. Ho inoltrato un reclamo il 15 Giugno e un sollecito il 7 Luglio tramite pec e non ho ricevuto risposta a nessuna delle due email pec. Inoltre ho richiesto la portabilità dei dati personali il 6 Giugno e il 21 Luglio e anche qui hanno superato il limite dei 30 giorni senza provvedere a dare una risposta. (In allegato le ricevute delle richieste)». Sulla base di tali premesse, chiede un rimborso forfettario di 1000 € che include i costi di disattivazione, il mese che è stato erogato senza che fosse richiesto, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, le spese di gestione pratica.

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «Il Sig. XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX sottoscriveva una proposta di abbonamento in data 20.04.2021. Il contratto veniva attivato in data 19.05.2021 con corretta applicazione del piano voucher per l'intero anno successivo (si veda la fattura n. M015035254 emessa il 01.05.2022). I primi giorni di maggio 2022 l'utente effettuava la disdetta dal contratto che veniva definitivamente cessato nel mese di Giugno 2022. Con riferimento ai consumi del mese di Giugno 2022, va evidenziato che con la fattura n. M019275344 del 01.07.2022 la Fastweb ha correttamente preso atto della volontà del cliente di disdire il contratto, riaccreditando l'importo dell'abbonamento non usufruito, ovvero dal 03.06.2022 (data prevista per la disattivazione) al 30.06.2022. In merito, poi, ai costi di disattivazione si precisa che gli stessi risultano interamente compensati dall'accredito per canoni non dovuti presente sulla fattura di giugno. Pertanto, la fatturazione emessa dalla Fastweb risulta essere corretta e, dunque, la relativa richiesta di rimborso non può essere accolta. Con riferimento poi alla contestazione sulla mancata portabilità dei dati personali, va precisato che la stessa non può trovare spazio nella presente procedura amministrativa. È noto, infatti, che i Corecom, in sede di definizione, possono occuparsi soltanto di rimborsi e/o storni di fatture e di liquidazione degli indennizzi in materia di malfunzionamenti e/o disservizi, restando fuori dalla loro competenza le domande in materia di privacy. Infine, sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 6 giugno, 15 giugno, 7 luglio e 21 luglio, occorre evidenziare quanto segue. In merito innanzitutto ai reclami del 06.06.2022 e del 21.07.2022, relativi alla contestazione della mancata portabilità dei dati personali, valga quanto sopra detto sulla incompetenza del Corecom a decidere in tale materia e di conseguenza in merito alla richiesta di indennizzo. Con riferimento poi ai reclami del 7.07.2022 e del 21.07.2022, occorre sottolineare come l'interpretazione letterale dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede l'indennizzabilità della mancata risposta al reclamo, soltanto allorché questo venga inviato da un "cliente" e non da un "ex cliente". Siccome i suddetti reclami sono successivi alla cessazione del rapporto contrattuale avvenuto in data 17.06.2022, la relativa richiesta di indennizzo per mancata risposta non è suscettibile di essere accolta, in quanto sarebbero stati proposti da un soggetto che, per sua libera determinazione, aveva perso la qualifica di cliente. Proposta transattiva Alla luce di tali considerazioni, tenuto conto degli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS e della correttezza della fatturazione emessa dalla Fastweb, la stessa si rende disponibile a riconoscere un indennizzo di € 100,00. Sin da ora, peraltro, lo scrivente legale comunica a controparte ed al Corecom adito che la su formulata proposta non è suscettibile di essere modificata o fatta oggetto di ulteriori trattative. Ove l'utente non accettasse tale proposta, la Fastweb chiede l'integrale rigetto dell'avversa istanza».

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento. L'utente lamenta che, contrariamente alle previsioni contrattuali, il contratto si sia automaticamente prorogato oltre il termine di durata di dodici mesi, con la conseguenza che la cessazione del rapporto sia stata lavorata alla stregua di un recesso piuttosto che di una disdetta, con conseguente addebito di costi di dismissioni. L'operatore convenuto nulla dice al riguardo, e non chiarisce i motivi del prorogarsi tacito del rapporto, limitandosi a riportare che il rapporto è cessato su richiesta dell'utente e che i canoni di giugno 2022 sono stati rimborsati. Tale ultima circostanza non compensa l'addebito dei costi di dismissione, non previsti per la fattispecie contrattuale in esame, poiché i canoni rimborsati erano di per se stessi illegittimi. Deve dunque disporsi lo storno, o, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso dei costi di dismissione per l'importo di 29,95 euro. Si prende atto della cessazione della materia del contendere riguardo ai canoni di giugno 2022, in ragione del predetto rimborso. Deve essere accolta la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo del 15 giugno 2022: a tale data l'utente era ancora in costanza di vincolo contrattuale e contestava appunto la proroga tacita del rapporto e l'addebito

dei conseguenti corrispettivi. La parte convenuta non ha prodotto in atti risposta. Spetta pertanto all'utente indennizzo di cui all'art. 12 dell'All. A alla Del. 347/18/Cons (Regolamento Indennizzi) nella misura massima ivi prevista di 300,00 euro. Riguardo alle spese di procedura, infine, le stesse non possono essere riconosciute, in ragione della gratuità del procedimento e dell'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2022, è tenuta a stornare, o, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare la somma di 29,95 euro illegittimamente addebitata a titolo di costi di dismissione. Fastweb SpA è inoltre tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo di 300,00 (trecento/00) euro a titolo di omesso riscontro al reclamo. Rimborsi e indennizzi dovranno essere corrisposti, maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, mediante assegno circolare intestato all'utente

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