



Deliberazione n. 07

del 02 marzo 2023

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

ANSALDO Massimo Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
XXXXX XXXX - FASTWEB SPA - PROCEDIMENTO
GU14/537645/2022.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*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 della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza della società XXXXX XXXXX XXXX, del 11/07/2022 acquisita con protocollo n. 0213926 del 11/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“Si è recato presso la ns attività un agente Fastweb proponendoci un contratto ed assicurandoci un ottimo servizio e copertura. Cosa poi non veritiera e sempre contestata **SENZA RISCOント**. Abbiamo chiesto copia contratto **MAI RICEVUTA** al ragazzo passato da noi, poi improvvisamente sparito. Anche al servizio cliente, che ogni volta ci comunicavano avrebbero inviato copia contratto all'indirizzo email mai arrivato. Ho fatto subito recesso in quanto ho riscontrato una lunga serie di disconnessioni che non mi permettevano di svolgere le normali attività quotidiane. Non avendo avuto riscontro ho effettuato il cambio ad altro operatore ma questo ha fatto sì che la Fastweb emettesse una fattura con penali (costi recesso) in addebito malgrado quanto stava accendo e malgrado le penali siano dichiarate dalla legge n. 40/2007 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” (c.d. “Legge Bersani”). Più volte abbiamo ribadito di voler rendere il router considerato non funzionante ma anche qui nessun riscontro.

- Richieste: Si richiede chiusura immediata codice cliente con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione; Si richiede indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300.00”.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

“Il Sig. XXXXX lamenta di aver subito malfunzionamenti del servizio che l'hanno costretto a migrare verso altro operatore incorrendo, in sede di chiusura del ciclo di fatturazione, in addebiti asseritamente non dovuti. Sostiene altresì che i reclami indirizzati a Fastweb siano rimasti privi di riscontro. Ciò non corrisponde al vero.

Gli addebiti oggetto di contestazione sono corretti e dovuti. Nessun malfunzionamento di sorta si è mai verificato sull'utenza per cui è causa e

nessun reclamo è mai stato indirizzato a Fastweb in merito a presunti disservizi. Il Sig. XXXXX, titolare della Ditta XXXXX XXXXX XXXXX ha sottoscritto in data 15/06/21 la PDA che si produce agli atti chiedendo l'attivazione del servizio di telefonia Fastweb denominato "NeXXt Business Light + Chiamate Illimitate" e dell'opzione "Business Assist". In data 26/11/21 il ricorrente formalizzava una prima richiesta di migrazione verso altro operatore andata in scarto per "codice segreto errato". In data 10/12/21 il ricorrente formalizzava pertanto una seconda richiesta di migrazione verso altro operatore che veniva regolarmente portata a compimento. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura tutte le schermate di gestione dei sistemi informatici Fastweb sia in sede di attivazione del servizio sia in sede di portabilità e chiusura contratto. A fronte della richiesta di trasferimento ad altro operatore, Fastweb procedeva alla chiusura della posizione amministrativa del ricorrente e del relativo ciclo di fatturazione emettendo la fattura n. M002383394 del 01/01/22. In tale documento, oltre ad essere stati riaccreditati all'utente gli importi per opzioni tariffarie non usufruite, sono stati correttamente addebitati sia i costi di dismissione del servizio sia le rate residue dell'opzione "Business Assist 48 mesi".

Di tutta evidenza è pertanto la correttezza degli importi presenti sul conto telefonico. Nessuna richiesta di storno potrà pertanto ritenersi fondata. Quanto al mancato riscontro ai reclami inerenti i presunti disservizi e/o la produzione di copia del contratto e/o la richiesta di restituzione del modem, è palese la totale assenza della benché minima evidenza probatoria. Nessun reclamo è mai rimasto inevaso dal Servizio Clienti Fastweb ed ogni richiesta indennitaria sul punto andrà pertanto necessariamente disattesa. Si precisa che quanto sopra era già stato evidenziato alla controparte in sede di conciliazione e che il Servizio Clienti Fastweb, pro bono pacis, aveva già offerto al ricorrente lo storno parziale dell'insoluto ed il ritiro a proprie spese della pratica di recupero crediti. Ma la controparte ha rifiutato l'offerta insistendo su richieste indennitarie prive dei necessari fondamenti probatori. Per correttezza, questa difesa intende comunque riportare anche nell'odierna sede di definizione della controversia l'offerta transattiva sopra richiamata. Si propone pertanto, a saldo e stralcio della vertenza, a fronte della posizione

debitoria di totali € 401,58 il pagamento da parte del ricorrente della minor somma di € 200 con stralcio del restante debito pendente e chiusura a cura e spese dell'esponente della relativa pratica di recupero crediti. Nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione. L'odierna esponente ha infatti agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna richiesta di storno, rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire in replica alla luce della posizione difensiva assunta dalla controparte. In conclusione, si chiede il rigetto di tutte le domande avanzate dalla ricorrente nei confronti di Fastweb S.p.A.”

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta di chiusura immediata del codice cliente relativo all'istante, la società Fastweb dichiara che l'utenza in oggetto è migrata verso altro operatore a dicembre 2021.

Per quanto riguarda lo storno dell'intera posizione debitoria ammontante a euro 401,58 relativa alla fattura n. M002383394n, nella quale erano riportate sia l'accredito delle somme riferite a opzioni tariffarie non usufruite, sia l'addebito delle somme riferite a costi di dismissione che a rate residue dell'opzione “Business Assist”, somme pretese a titolo di disattivazione anticipa la stessa non può essere accolta stante la correttezza delle somme indicate.

Infatti, dalla documentazione in atti è provato che l'utente ha sottoscritto la clausola con cui veniva prevista la durata minima del contratto in 24 mesi con il diritto del gestore, nel caso di recesso anticipato, di chiedere l'importo determinato nell'Informativa sui Servizi di Rete Fissa Fastweb e

pertanto fosse a conoscenza delle condizioni contrattuali previste. Da una parte il contratto è stato sottoscritto il 15/06/2021 e la migrazione è stata richiesta in data 10/12/2021 portata a compimento il 23/12/2021 e quindi dopo soli sei mesi e, dall'altra parte, non è dato atto di alcun reclamo o segnalazione di disservizi da parte dell'utente prima della decisione di cambiare operatore, pertanto la decisione dell'istante è unilaterale.

La legge 40/2007 – applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione – ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; tuttavia, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato, normalmente pari a 12, 24 o 30 mesi (conforme, Corecom Lombardia delibera n. 7/2020

Non potendosi ritenere che l'istante non conoscesse dette condizioni generali e potendosi ritenere con certezza che il diritto di recesso esercitato sia frutto della mera discrezionalità dell'istante, legittima appare l'avvenuta fatturazione dei costi così previsti, conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento

Tutto ciò premesso, poichè, come detto, dalla documentazione prodotta agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di storno da quest'ultimo avanzata.

Parimente va rigetta la richiesta di indennizzo per mancata risposta alle segnalazioni, avendo l'utente lamentato genericamente di aver contattato il servizio clienti, senza fornire documento alcuno a comprova di aver inoltrato reclami all'operatore.

DELIBERA

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

