

DELIBERA N. 029/2022/CRL/UD del 04/02/2022

**M. B. TOUR xxx / FASTWEB SPA
(GU14/439011/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 04/02/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di M. B. TOUR xxx del 02/07/2021 acquisita con protocollo n. 0291534 del 02/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha depositato richiesta di definizione in data 02 luglio 2021 contestando “la voce di costo Addebito rate residue Business Assist”. In particolare la parte attrice ha rappresentato che: “l’Utente non ha ricevuto l’adeguata informazione sulle caratteristiche fondamentali del servizio, ovvero – a titolo di esemplificazione – sulla natura dello stesso, sulla durata contrattuale e sulle modalità attraverso le quali poter richiedere la disattivazione, nonché sui costi generati a seguito di cessazione del servizio o di migrazione ad altro operatore”. “Nessuna delle informazioni sopra richiamate si evincono dal contratto sottoscritto dall’utente, nessuna informazione è presente nelle condizioni di contratto dell’offerta Fastweb business relativamente al servizio “Business Assist” ed alla sua disciplina contrattuale (durata, costi in caso di recesso, ecc...) In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: a) Lo storno ed il rimborso della fattura M000XXXXXX del 01.01.2021.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A, in data 06 settembre 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha contestato la seguente affermazione dell’istante “... nessuna informazione è presente nelle condizioni di contratto dell’offerta Fastweb business relativamente al servizio “Business Assist” ed alla sua disciplina contrattuale (durata, costi in caso di recesso, ecc.) ...”. Precisamente, parte convenuta ha dichiarato che: “Tale affermazione non corrisponde propriamente al vero in quanto è la stessa parte istante ad aver depositato il contratto sottoscritto con Fastweb nel quale si legge che l’importo previsto per l’attivazione del servizio può essere pagato, a scelta del cliente, in una delle seguenti modalità una tantum oppure rateizzato in 24 o 48 rate.” Nella memoria depositata dall’operatore è riprodotta la schermata della proposta di abbonamento, “Partita Iva”, dove il cliente ha attivato il servizio Business Assist prescegliendo, tramite spunta dell’apposita casella, il pagamento del relativo prezzo in 48 rate mensili. L’operatore afferma che “Quindi il cliente era perfettamente a conoscenza sia dell’attivazione Business Assist che della rateizzazione in 48 rate. La fattura contestata è corretta e pertanto dovrà esser rigettata la domanda”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta a) formulata dall'istante non può essere accolta poiché: - Dalla copia "Proposta di abbonamento Partita Iva" prodotta dal ricorrente e dalla schermata, della stessa, rappresentata dal gestore nelle memorie, risulta che l'importo previsto per l'attivazione del servizio "Business Assist" poteva essere pagato, a scelta del cliente, in una delle seguenti modalità una tantum oppure rateizzato in 24 o 48 rate; - Il cliente, spuntando l'apposita casella, ha richiesto l'attivazione del servizio Business Assist scegliendo il pagamento del relativo prezzo in 48 rate mensili e non una tantum. Pertanto, la fatturazione rateale è avvenuta secondo la volontà del Cliente liberamente manifesta mediante specifica compilazione della "Proposta di Abbonamento Partita Iva". - la fattura M0XXXXXX, oggetto di contestazione, riporta la voce "addebito rate residue per Attivazione Business Assist" e risulta non essere di prima emissione. - il cliente dichiara di ben conoscere ed accettare le condizioni contenute nell'Offerta Partita Iva e le condizioni generali di contratto, allegate alla proposta di abbonamento; - Il cliente non ha presentato alcun reclamo su eventuali disservizi. Si conferma, dunque, legittima l'avvenuta fatturazione dei costi previsti, conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento "Partita Iva". Sono da ritenere, altresì, legittimi i costi addebitati a titolo di rate residue per attivazione del servizio "Business Assist". A conclusione di quanto esposto, si richiama la Sentenza Sez.IV, n.1442/2010 dell'11 marzo 2010 Consiglio di Stato.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Rigetto dell'istanza XXX XXX proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

F.TO

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini