

	President e Componen ti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	---	---

Deliberazione n. 100 del 9 dicembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX XXX / FASTWEB SPA (GU14/279108/2020)

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 XXX XXX del 15/05/2020 acquisita con protocollo n. 0210000 del 15/05/2020;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Applicazione del contributo di attivazione di €. 285,60 denominato in fattura "Business Assist".

Con memoria di replica, allegata in data 16.07.2020, l'utente ha precisato che: contesto quanto descritto nella memoria, in quanto mi si imputa l'azione di spunta di una apposita casella del modulo di proposta, per cui avrei richiesto ANCHE il servizio di "attivazione Business Assist", azione per la quale si vorrebbe dar da intendere essere io consapevole, al momento della firma, che tale azione avrebbe comportato l'aumento del costo totale dell'offerta per la linea fissa chiamata "Business Class" cioè servizio ADSL + telefonate illimitate fisso e mobile, rispetto al costo tot. di €. 35,00 + iva mensili, come invece mi era stato proposto.

Ciò non può essere conforme alla realtà, in quanto sappiamo bene che la compilazione delle proposte di abbonamento su moduli cartacei, avvengono ad opera dell'agente commerciale incaricato dalla ditta, in questo caso Fastweb, il quale nello specifico e per quanto mi riguarda, ha ommesso le opportune precisazioni, in modo da non rendermi edotto dei costi totali.

A conferma di quanto detto, si noti che nella citata proposta di abbonamento che allego alla presente, NON si evidenzia alcun importo che faccia riferimento ai costi relativi all'abbonamento, nè a eventuali servizi aggiuntivi.

Ribadisco pertanto quanto già descritto nel reclamo inviato a Fastweb tramite mail del 12/12/2019, nonché tramite raccomandata del 28/12/2019, che non avrei scelto, com'è ovvio, di passare ad altro operatore telefonico, se mi fosse stato chiarito che avrei pagato di più.

Per i motivi esposti il sottoscritto Enrico Burighel è a chiedere a codesto Co.Re.Com. di accogliere le ragioni della presente istanza di definizione verso Fastweb, per la cessazione del servizio denominato "Business Assist", collegata al piano tariffario sottoscritto denominato "Business Class", l'interruzione del relativo addebito di costi per tale servizio, nonché il rimborso degli importi delle rate già versate, ad oggi corrispondenti a €. 53,44 (€. 5,937 x 9 rate).

Richieste:

i. la cessazione del servizio "Business assist", che comprende l'installazione attivazione del modem e altri servizi non richiesti, nonché l'addebito di importi riferiti a tale servizio dalla data di cessazione.

2. La posizione dell'operatore

In data 23/8/19 XXX XXX S.r.l. sottoscriveva "Proposta di Abbonamento" avente ad oggetto la stipulazione di un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazioni destinati ad utenza "professionale" secondo l'offerta denominata "Partita IVA".

Ivi il Cliente, spuntando l'apposita casella, richiedeva anche il servizio di "attivazione Business Assist", prescegliendo, in particolare, il pagamento del relativo prezzo non una tantum, ma in n. 48 rate mensili. In data 27/9/19 Fastweb dava attivazione ai servizi richiesti in "Proposta di Abbonamento", con ciò concludendo il relativo contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3.2 del regolamento negoziale.

Nella prima fattura emessa n. M018856932 dell'1/10/19 era riepilogata l'offerta dei servizi attivati, ivi compresa la "attivazione Business Assist" al costo di € 285,60 -oltre IVA- e, per l'effetto, stornato integralmente il predetto corrispettivo ed applicata la prima rata di € 7,26.

In data 27/1/20 -nel termine di giorni 45 dalla ricezione- Fastweb ha riscontrato negativamente il reclamo inviato dal Cliente, specificando che il servizio contestato era indicato nella "Proposta di Abbonamento" e, pertanto, dovuto il relativo costo con la modalità rateale prescelta.

Alla luce di quanto esposto, l'attivazione del servizio contestato e la fatturazione (rateale) del relativo prezzo sono avvenute in ottemperanza alla volontà del Cliente liberamente manifestata mediante specifica compilazione della "Proposta di Abbonamento" e sono, per l'effetto, legittime.

Chiede, quindi, di respingere ogni richiesta dell'istante, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

3. Motivazione della decisione

L'utente con reclami del 12.12.19, del 28.12.19 e finanche con la memoria di replica, contesta l'attivazione del servizio Business Assist ed in particolare il fatto che nella proposta di abbonamento non sono stati evidenziati gli importi relativi al predetto servizio.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte. Innanzitutto si rileva che da entrambe le copie del contratto prodotte in atti dal ricorrente e dal gestore, risulta che lo stesso sia stato debitamente sottoscritto, così come risulta che la casella relativa al servizio Business Assist, con relativo pagamento rateale in 48 rate), contestato dall'utente, sia stata regolarmente "spuntata".

Si evidenzia, in proposito, che nella Proposta di Abbonamento è indicato che il cliente, al momento della sottoscrizione della stessa, dichiara di ben conoscere ed accettare le Condizioni generali di Contratto Partita IVA (profilo commerciale applicato alla XXX XXX) le quali prevedono che ogni informazione relativa alla caratteristica tecnica del Servizio, alle condizioni economiche ed i termini in cui lo stesso viene presentato, sono riportate nel sito www.fastweb.it di facile ed immediata consultazione.

Si ritiene, quindi, che la contestazione dell'istante non possa essere accolta in quanto il Gestore ha fornito prova documentale sia della regolare stipula del contratto e sia della scelta dell'utente di attivare il servizio Business Assist, nel rispetto delle normative di settore.

Si precisa, infine, che la richiesta di cessazione del servizio *Business Assist* dev'essere inoltrata direttamente dal cliente al Gestore.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di XXX XXX proposta nei confronti della società FASTWEB s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi