

 CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Claudio Giulio Rizzato
--	---	--

Deliberazione n. 43 del 13 luglio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia P. D. / FASTWEB SPA (GU14/337502/2020).

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

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 il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona 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 P. D. del 09/10/2020 acquisita con protocollo n. 0416357 del 09/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. P. D. aveva un contratto di telefonia voce + dati con Fastweb con partita iva. Il 16.01.2018 viene a mancare e quindi subentrano nuovi titolari che cambiano l'operatore telefonico in Welcome Italia.

Il figlio del sig. P. si accorge che il servizio wifi di Fastweb funziona ancora, riscontrando che la linea Fastweb è ancora attiva e che arrivano ancora le fatture. Fastweb lo informa che nonostante il titolare sia defunto e che sia stato fatto un subentro con nuovi titolari, dev'essere presentata una disdetta contrattuale che viene prontamente inoltrata a Fastweb, ma ciò nonostante, Fastweb comunica che dovrà comunque pagare l'abbonamento per i successivi 90 giorni.

Oltre a questo perviene un'ulteriore fattura di € 250,00 quale costo di cessazione rapporto. L'utente chiede quindi il rimborso dell'importo di € 522,10.

2. La posizione dell'operatore

Giova precisare che il contratto oggetto di controversia è stato stipulato in data 24/6/2015, sulla base di una proposta di abbonamento sottoscritta dal Sig. D. P. in data 3/6/2015 per l'erogazione di servizi ad uso professionale.

L'offerta scelta dall'istante prevedeva un termine di durata minima contrattuale di mesi 48, alla scadenza dei quali, in virtù di quanto disposto dal regolamento negoziale, il contratto si sarebbe tacitamente rinnovato per un periodo di pari durata.

Era, altresì, previsto dal regolamento negoziale che “Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli importi mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla sua scadenza”.

Sempre sulla base di quanto stabilito dalle condizioni generali, l'eventuale volontà di recedere dal contratto avrebbe dovuto essere comunicata con un preavviso di giorni 90 rispetto alla scadenza naturale. Nel caso di specie, dall'attivazione avvenuta in data 24/6/15 Fastweb ha provveduto a fornire i propri servizi regolarmente e senza soluzione di continuità per tutto il primo termine previsto contrattualmente, il quale scadeva in data 23/6/2019.

In mancanza di comunicazione di recesso dell'istante, il contratto si è tacitamente rinnovato per ulteriori 48 mesi. Nel dicembre 2019 Fastweb riceveva da altro operatore di telecomunicazioni una richiesta di NPP “Number Portability Pura” per i numeri intestati all'istante.

La procedura di NPP si concludeva in data 3/1/2020, ma, come noto, a differenza dei casi in cui i numeri sono trasferiti con migrazione, la stessa non comporta l'automatica cessazione del rapporto contrattuale, che prosegue con il servizio di accesso alla linea dati, con rimodulazione dell'offerta commerciale.

La fattispecie è disciplinata, altresì, dalle condizioni negoziali, che all'art. 17.5 prevedono che “Nel caso di richiesta di portabilità della sola numerazione/i telefonica/che verso altro operatore che non comporti anche il trasferimento della risorsa di accesso, il recesso dal Contratto con Fastweb determinerà la cessazione del rapporto esistente relativamente al solo servizio oggetto di trasferimento. (...).

In tal caso, l'Offerta Commerciale per gli altri servizi e/o numerazioni sarà automaticamente rimodulata. Qualora il Cliente intenda esercitare il recesso dal Contratto con Fastweb dovrà richiedere la cessazione per i restanti servizi secondo quanto previsto dall'articolo 17.1.

Legittime appaiono, dunque, le fatture emesse da Fastweb in seguito al trasferimento delle numerazioni tramite NPP. In data 22/1/2020 l'istante inviava a Fastweb comunicazione di recesso. Il contratto veniva cessato in data 22/4/2020, decorso il termine di preavviso di giorni 90 previsto dalle condizioni generali.

Vale la pena osservare che l'apposizione di un termine di preavviso superiore a 30 giorni è legittimo laddove il contratto sia stipulato con un soggetto che agisce come professionista.

Nel caso di specie, peraltro, la relativa clausola è stata oggetto di specifica approvazione da parte dell'istante. Corrette sono, per l'effetto, le fatture emesse nel periodo 22/1/2020-22/4/2020. Allo stesso modo, è legittima l'applicazione dell'importo di € 250,00 a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato. Anche in questo caso, la disciplina negoziale è assolutamente chiara: qualora il termine di durata stabilito nella proposta di Abbonamento (48 mesi), che nel caso di specie aveva iniziato a decorrere nuovamente nel giugno 2019, l'operatore avrà diritto di chiedere "un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla sua scadenza".

Si noti che l'applicazione della tariffa forfettaria di € 250,00 oltre IVA applicata nella fattura di chiusura, anziché il ben più elevato importo che sarebbe derivato dalla somma degli importi mensili sino alla scadenza dei 48 mesi, è chiaramente favorevole all'utente. Ingiustificato appare, dunque, il mancato pagamento della relativa fattura, pari a € 284,20. Vale la pena evidenziare che di tutto quanto esposto sopra è stata fornita debita informativa all'istante con ben due comunicazioni inviate dal Servizio Clienti.

Alla luce di tutto quanto esposto appare destituita di qualsivoglia fondamento la richiesta di controparte di rimborso della somma di € 522,10, di cui peraltro, non è dato comprendere quale sia il criterio quantificativo.

Al contrario, è Fastweb ad essere creditrice nei confronti dell'istante della somma di € 284,20, somma di cui si chiede venga accertata la debenza chiede, quindi di respingere ogni richiesta dell'istante, per quanto sopra detto e di riconoscere la debenza degli importi di cui alla fattura del 30/6/2020, pari a € 284,20, 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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte. Dall'esame della documentazione prodotta in atti, ed in particolare della fattura e della proposta di abbonamento sottoscritta, non si si è rinvenuta nessuna difformità di addebiti di importi differenti rispetto a quanto contrattualmente concordato.

A ciò si aggiunga il fatto che il ricorrente non ha allegato alcun reclamo formale nei confronti della fattura contestata in contrasto con quel principio oramai consolidato secondo il quale la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

Si conclude, infine, rilevando come la stessa somma richiesta dall'utente (€ 522,10) non risulta supportata da precisi e chiari riscontri documentali, non consentendo, quindi, alcuna valutazione istruttoria circa le debenza o meno della stessa.

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 P. D. nei confronti della società FASTWEB per le motivazioni di cui in premessa.
- 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco