

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 02/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 01 del 27 gennaio 2023

Oggetto: Definizione della controversia
Fastweb S.p.a. -GU14/549501/2022. /

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL 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*”;

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. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emissione radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 20 dicembre 2022, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza del 12/09/2022,
12/09/2022;

acquisita con protocollo n.0261652 del

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

L'istante, titolare dell'utenza n. 428, - di cui a contratto sottoscritto il 14/05/2019 per l'attivazione dell'offerta "Ulimited Business" - lamenta, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.a., la mancata tempestiva chiusura del contratto con successiva indebita fatturazione.

In particolare riferisce che, trascorso ampiamente il vincolo contrattuale di 24 mesi, ha effettuato la migrazione per l'utenza in contestazione ad altro operatore e successivamente con pec del 20.01.2022 ha richiesto la cessazione integrale del contratto per i servizi ancora attivi.

L'operatore, in violazione di quanto previsto dalla Legge 40/2007, ha disattivato il servizio ancora in essere a distanza di 126 giorni dalla richiesta di chiusura e addebitato i canoni per i servizi non erogati e non fruiti emettendo le fatture n. 712 di euro 174,70.-, n. 908 di euro 128,87., n. 711 di euro 53,85.- per i canoni di assistenza "Business Assist" (periodo da gennaio a maggio 2022) nonché la fattura n. 307 di euro 305,00.- a titolo di penale per recesso anticipato.

In ossequio a quanto disciplinato dalla Linee Guida dell'Agcom e dalla Legge sulla Concorrenza, l'istante contesta il mancato rispetto del termine di chiusura del contratto fissato in trenta giorni e l'illegittimo addebito dei costi di recesso anticipato in quanto, all'utente non possono essere imputate "spese non giustificate da costi degli operatori" e le stesse devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dal gestore. Tale principio è stato confermato dalla Sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015 che non consente agli operatori "di inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche i costi che sono essa estranei o non pertinenti". Specifica che le rate residue "Business Assist" fanno riferimento a servizi non più erogati e fruiti e soprattutto richiesti riferendosi ad assistenza in caso di guasti alla linea poiché, come affermato dall'Agcom, si ritiene che l'operatore non debba addebitare all'utente, che recede in anticipo rispetto ad una data di scadenza, la somma delle rate residue relative al pagamento di servizi che attengono alla fase iniziale del rapporto. Tale principio viene ripreso all'art. 59 laddove viene indicato espressamente che: "Quanto agli importi dilazionati, indipendentemente dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato, se la dilazione del pagamento riguarda un servizio, gli operatori non devono imputare il pagamento delle rate residue agli utenti che recedono".

Sulla base di tali premesse parte istante richiede:

- 1) lo storno integrale delle fatture n° 712 di € 174,79, n° 908 di €128,87.-, n° 711 di € 53,85.-, n° 307 di € 305,00 e di quelle successive emissione fino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione;
- 2) la cessazione del contratto e del ciclo di fatturazione;
- 3) il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione costi.

2. Posizione dell'operatore.

Fastweb, con memoria difensiva dell'11/10/2021, eccepisce che le fatture contestate dall'istante recano anche i costi residui delle rate di "attivazione del servizio Business Assistant" dovuti per esplicita previsione contrattuale anche in caso di recesso anticipato. Ai sensi di quanto indicato nell'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto e al punto 3.3. dell'informativa sui servizi di rete fissa Fastweb, il contratto si sarebbe dovuto chiudere/cessare entro 90 giorni, ovvero- come avvenuto- il 20/04/22 - e sulla fattura del mese di maggio 2022 è stato effettuato un accredito fino al 14 maggio 2022 (cfr. CDG e Informativa sui servizi di rete fissa Fastweb).

Insiste, pertanto, per il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Sulla richiesta di chiusura del contratto deve dichiararsi cessata la materia del contendere posto che l'operatore ha riferito che il contratto è stato chiuso in data 20.04.2022 (cfr memoria difensiva).

Le richieste sub 1) e 3) possono essere trattate congiuntamente.

Il termine di cessazione del contratto da parte di Fastweb si pone in evidente contrasto con quanto previsto al riguardo dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, ai sensi del quale *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."*

In ossequio a quanto previsto dalla citata normativa, Fastweb avrebbe dovuto, quindi, cessare il contratto entro il 19.02.2022, ossia entro 30 giorni dalla richiesta inviata dall'istante con pec del 20.01.2022.

Per l'effetto la richiesta di storno avanzata dal ricorrente è accoglibile limitatamente ai canoni per il solo servizio *"Unlimited Business – ASYM UBB"* addebitati dal 20.02.2022 e fino alla fine del relativo ciclo di fatturazione per detto servizio, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a spese e cura di parte convenuta.

Quanto al contestato illegittimo addebito delle rate residue del servizio Business Assist, si evidenzia che nella proposta di abbonamento l'istante ha specificatamente richiesto la dilazione di pagamento per la fruizione di detto servizio in un termine superiore a quello della durata minima contrattuale di 24 mesi, optando per una rateizzazione dello stesso in 48 mesi anziché negli altri termini di 24 mesi o una tantum e conseguentemente, avendo comunque fruito dello stesso durante il rapporto contrattuale, il residuo dei contributi di assistenza è dovuto e la richiesta di storno a tale titolo, indicata nelle fatture n. 712, n. 908 e n. 711, non può essere accolta.

Infine, in merito all'addebito dei costi per il recesso anticipato, è necessario richiamarsi a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007, il quale sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate da costi realmente sostenuti dagli operatori.

La ratio di tale legge (secondo cui, appunto, nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore) non può essere implicitamente disattesa attraverso l'addebito di corrispettivi riferiti a costi asseritamente sostenuti, indicati nei piani tariffari ed approvati e sottoscritti dal cliente, rispetto alla cui effettiva debenza l'operatore non ha fornito, peraltro, alcuna prova.

Tali costi, infatti, devono essere sempre reali e documentati ed è lo stesso operatore che deve provarne l'esistenza, altrimenti, come nella fattispecie in esame, non sono dovuti, mascherando, di fatto, delle penali che la succitata legge 40/2007 ha invece inteso abolire.

Pertanto la richiesta di storno, riferita all'importo addebitato a titolo di recesso anticipato, è accolta.

Per le argomentazioni su esposte in fatto e diritto

DELIBERA

La società Fastweb S.p.a., in accoglimento parziale delle richieste di parte istante per le motivazioni suesposte, è tenuta allo storno integrale della fattura n. 307 del 14.07.2022 di euro 305,00.- (*trecentocinque/00*) addebitati a titolo di recesso anticipato oltre ai canoni per il servizio Unlimited Business –ASYM UBB indicati nelle fatture n. 712 del 14.01.2022, n. 908 del 14.03.2022 e n. 711 del 14.05.2022, a partire dal 20.02.2022 e fino alla chiusura del relativo ciclo di fatturazione per detto servizio, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

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.

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 sui siti *web* del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.