

DELIBERA N. 22/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/04/2021;

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. 296/18/CONS;

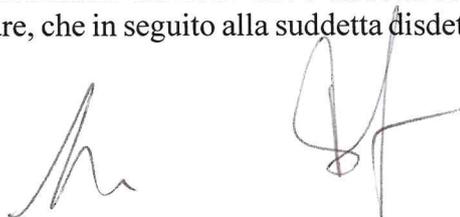
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/05/2019 acquisita con protocollo n. 0191094 del 03/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. [REDACTED] nell’istanza di definizione depositata, relativa al contratto avente codice cliente 4547309, lamenta che in data 15 giugno 2012 sottoscrive abbonamento Home Pack con parte Fastweb piano SuperSurf costo 45€ meno sconto per sempre Home Pack di 10 € dichiarando che il 12 settembre del 2017 dava disdetta solo lato SKY del mio contratto Home Pack, in particolare, che in seguito alla suddetta disdetta



verso Sky, Fastweb Da maggio 2018” avrebbe arbitrariamente tolto lo sconto homepack da 10 € e si passa a fatture da 50 € mensili. L’istante lamenta, inoltre, che a dicembre il giorno 3 stufo degli ennesimi reclami disattesi decido di procedere con la conciliazione e sospendo i pagamenti visto che non possono più riconoscermi sconti forfetari e l’importo da pagare è superiore a 51 €, precisando che Il 17 gennaio visto che il procedimento conciliativo andava per le lunghe procedo con disdetta. Il Sig. [REDACTED] lamenta, da ultimo la cessazione della linea telefonica in data 25 aprile 2019 lasciandomi senza telefono e senza internet. Controparte chiede, indennizzo per mancato riposizionamento commerciale che mi ha portato alla disdetta del contratto e alla perdita del numero, al mancato invio del rimborso di 19,72 € della nota di credito n. S002449857 del maggio 2018, il tutto per una somma complessiva pari ad € 2.000,00.

2. La posizione dell’operatore

In ordine a quanto lamentato da controparte appare necessario compiere delle semplici ma fondamentali precisazioni da cui emergerà, la totale assenza di responsabilità da parte di Fastweb S.p.A. e l’assoluta genericità delle domande esperite dall’istante. Innanzitutto appare indispensabile precisare che quando si parla di offerte congiunte tra più gestori (nel nostro caso Sky e Fastweb), ci si riferisce a quelle offerte che consentono di usufruire di canoni di abbonamento a costi decisamente più vantaggiosi con la possibilità di godere di più servizi (in questo caso TV e Telefono-Internet), anche se il rapporto tra il cliente ed i due gestori Fastweb e Sky continua ad essere un rapporto assolutamente autonomo e a sé stante, così come la fatturazione di Fastweb e Sky avviene in maniera assolutamente autonoma l’una dall’altra; per tale motivo è, possibile recedere dal contratto Home Pack con uno dei due gestori, mantenendo pertanto, il rapporto con il gestore verso il quale non è stato esercitato il recesso alle condizioni economiche specificate nelle Condizioni Generali di Contratto. L’istante, di questo è stato sempre consapevole, nella misura in cui nelle Condizioni Generali di Contratto “Offerta Home Pack”, debitamente sottoscritte da controparte, tale assunto risulta ampiamente e chiaramente previsto dall’art. 4.4 delle Condizioni Generali di Contratto per l’Offerta Home Pack di Fastweb e Sky, laddove dispone che “Il recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio, di FASTWEB o di Sky, costituente l’Offerta Home Pack comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso. Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo Servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l’applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell’Offerta Home Pack. Il Sig. [REDACTED] successivamente al recesso nei confronti di Sky, che ha comportato, la disattivazione del pacchetto Home Pack, Fastweb ha correttamente e legittimamente provveduto ad applicare l’importo dell’abbonamento per intero, ovvero € 45,00/mese, abbonamento peraltro, che contrariamente a quanto riferito erroneamente ed artatamente dall’istante, laddove dichiara che Fastweb avrebbe dovuto applicargli il prezzo di 29,95 /4 sett



all'epoca vigente per un contratto voce-dati" (senza, tuttavia, fornire alcun riscontro probatorio in tal senso), risulta incontrovertibilmente presente all'interno delle condizioni economiche specificate. Appare opportuno precisare, che all'interno del contratto sottoscritto dall'istante, l'Offerta commerciale attivata al momento dell'adesione al contratto Home Pack risultava essere il Piano SuperSurf ad € 45,00/mese, come risulta chiaramente dal contratto sottoscritto dal Sig. [REDACTED] nella sezione Offerta Fastweb. Ebbene, in virtù di quanto innanzi ampiamente esposto e provato, non vi è chi non veda come l'esponente società al momento della disattivazione dell'Offerta Home Pack, abbia provveduto del tutto legittimamente ad applicare all'istante il piano SuperSurf di € 45,00/mese in quanto piano vigente al momento della richiesta di recesso da Sky da parte dell'istante; ad ulteriore conferma dell'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella fattispecie in oggetto, si rileva che il piano SuperSurf di € 45,00/mese è stato sempre riportato da Fastweb su tutte le fatture durante la vigenza dell'Offerta Home Pack FULL, quale canone pieno che sarebbe stato applicato al momento della chiusura dell'Offerta Home Pack.. In merito, alla contestazione di parte istante secondo cui a dicembre il giorno 3 stufo degli ennesimi reclami disattesi decido di procedere con la conciliazione e sospendo i pagamenti, e che Il 17 gennaio visto che il procedimento conciliativo andava per le lunghe procedo con disdetta, lamentando la cessazione della linea telefonica in data 25 aprile 2019 lasciandomi senza telefono e senza internet. Al ricevimento della disdetta da parte del Sig. [REDACTED] la Fastweb in data 01/03/2019 proponeva all'istante un cambio piano con internet + telefono a euro 29,95, come emerge chiaramente dal Ticket di Rete allegato, nella sezione "Diario Transazioni 01.03.2019 Retention; si da il caso, che detto cambio piano non andava a buon fine a causa della situazione debitoria aperta in capo al Sig. [REDACTED] situazione che, pertanto, bloccava il cambio piano. Si rileva che durante la fase di negoziazione diretta della conciliazione in forma semplificata, l'esponente faceva presente all'istante la problematica e proponeva lo storno delle fatture non pagate, al fine di poter sbloccare il cambio piano, se nonchè alcun accordo risultava possibile, in quanto il Sig. [REDACTED] pretendeva anche un indennizzo. Ebbene si precisa che la chiusura della numerazione telefonica con conseguente sua perdita è caratteristica della richiesta di recesso inoltrata dall'istante con cui viene portato in cessazione il contratto e la relativa numerazione. Nell'ipotesi in cui il cliente voglia invece mantenere la propria numerazione telefonica deve richiedere la migrazione della sua numerazione verso la rete di altro gestore, richiesta da sottoporre al nuovo gestore comunicando il proprio codice di migrazione, richiesta che verrà inoltrata dal nuovo gestore al precedente che passerà la numerazione da migrare. In riferimento alla contestazione di parte istante secondo cui Fastweb non avrebbe provveduto ad effettuare il "rimborso di 19,72 € della nota di credito n. S002449857 del maggio 2018" laddove di contro, l'esponente non solo ha provveduto ad effettuare tale rimborso, con un omaggio di € 20 (+ Iva) nella fattura n. M006206820 emessa il 01/08/2018, ma ha corrisposto anche altri rimborsi nelle seguenti fatture: • rimborso di € 10,00 (+ Iva) nella fattura n. M007024336 emessa il 01/09/2018, altri due accrediti per disservizi di € 24,40 (+ Iva) e di 12,20 (+ Iva) sono presenti nella fattura: M010045064 emessa il 01/10/2018 • accredito di € 12,20 (+ Iva) nella fattura n M011169101 emessa il 01/11/2018 é evidente, l'assoluta correttezza e buona fede di Fastweb nella fattispecie in oggetto e la palese infondatezza e strumentalità

delle contestazioni di parte istante, che pertanto non potranno che essere integralmente rigettate.

3. Motivazione della decisione

La fattispecie de qua investe il profilo della legittimità delle clausole contrattuali. L'art. 33, comma 2, lettera m) del codice del Consumo prevede, infatti, che “si presumono vessatorie fino a prova contraria” le pattuizioni che “consentono al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso”. Orbene, nel caso di specie, l'art. 4.4 delle condizioni generali di contratto di Fastweb S.p.A. stabilisce che “ il recesso del Cliente relativo ad un solo Servizio erogato di Fastweb o di Sky, costituente l'Offerta Home Pack comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al Servizio erogato dalla società nei confronti della quale é stato esercitato il recesso. Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non é stato esercitato il recesso proseguirà per il solo servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di Contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Home Pack. Invero, l'analisi della suddetta clausola contrattuale porta ad escludere la sua riconducibilità al novero delle clausole che il citato art. 33, comma 2, lett. m) del Codice del Consumo presume vessatorie. Ciò in ragione del fatto che la clausola in contestazione non sembra introdurre un ius variandi suscettibile di spaziare sull'intero contenuto del programma negoziale. Il precetto negoziale esaurisce la sua efficacia nell'ammettere variazioni di costo del servizio pattuito, per la decadenza dell'Offerta. Né si può ritenere, d'altronde, che il prezzo sia annoverabile tra quelle “caratteristiche del prodotto o del servizio” che sono prese in considerazione dal citato art. 33, comma 2, lett. m), che sancisce la presunta vessatorietà di tutte le clausole che abilitano a modificare unilateralmente tali elementi senza essere “accompagnate” dalla indicazione dell'apposito “giustificato motivo”. All'elemento del prezzo è infatti dedicata la disposizione speciale della lettera o) dello stesso comma, che assume quindi valore prevalente e assorbente. La circoscritta portata della clausola in argomento consente di propendere – in ossequio al principio di specialità - per il suo inquadramento nell'ambito del citato articolo 33, comma 2, lett. o) del Codice del Consumo, il quale richiede, al fine della presunzione di vessatorietà, due distinti elementi: la fissazione, da parte del professionista, di un prezzo finale “eccessivamente elevato” e la mancanza della previsione, per tale eventualità, di un diritto di recesso a favore del consumatore. Elementi, questi, che si ritiene non ricorrano nella fattispecie in esame, ove è esplicitamente riconosciuto agli utenti il diritto di recedere dal contratto. Inoltre, la questione in esame non è attinente alla materia regolata dalla delibera Agcom n.347/18/Cons. in tema di indennizzi.

DELIBERA



Articolo 1

1. per tutte le motivazioni in premessa, che si intendono qui riportate e trascritte, la richiesta dell'istante è rigettata.
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 atto.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio