

DELIBERA N. 21/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Fastweb S.p.A.

(GU14/574111/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 gennaio 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 21/12/2022 acquisita con protocollo n. 0361221 del 21/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 1180xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fattura di chiusura emessa dopo il recesso contrattuale e il mancato riscontro al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, a seguito di recesso, riceveva la Fattura n. M02176xxxx del 1° agosto 2021 (periodo di fatturazione 1° - 31 luglio 2021) dove venivano addebitati i seguenti importi:

- euro 268,58 per “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*”;
- euro 35,95 per “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2021*”.

In data 16 maggio 2021 inviava a mezzo PEC un reclamo con il quale contestava la predetta fattura in quanto riferita a “*rate residue di attivazione, non ulteriormente specificate*”.

In data 10 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*lo storno della fattura contestata e di eventuali successive*”;
- ii) “*indennizzo per la mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 31 gennaio 2023, ha dedotto l'infondatezza dell'istanza, evidenziando quanto di seguito riportato.

“In merito alla contestazione della fattura n.M02176xxxx del 01.08.2022” la società Fastweb ha sottolineato che la “suddetta contestazione si appalesa del tutto destituita di fondamento. Basti, infatti, esaminare la fattura in parola per prendere atto che nella stessa vengono addebitati i costi relativi alle “rate residue per Attivazione Business Assist” nonché il costo per “dismissione servizi Fastweb”.

L'operatore ha evidenziato che, infatti, *“[t]rattasi di voci entrambe legittime e per questo, interamente dovute dall'utente”*. Al riguardo ha evidenziato quanto segue:

- *“con specifico riferimento all'addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, basterà leggere la documentazione contrattuale sottoscritta dall'utente (cfr.doc 1: proposta di abbonamento. Prima pagina in altro a sinistra), per verificare come fosse previsto un costo relativo all'attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate”*.
- *“L'addebito nella fattura in contestazione dell'importo di € 268,58 relativamente alle rate residue per l'attivazione del servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo ed in conformità con quanto riportato anche nelle condizioni generali di contratto”*.
- *“A fronte di un iniziale importo dovuto a tale titolo, la Fastweb S.p.A.–ricevuta, in data 25.06.21, la disdetta prima dell'estinzione del piano rateale concordata – ha semplicemente addebitato nella fattura di chiusura (ed oggi in contestazione), le rate residue del suddetto contributo, che il cliente avrebbe dovuto pagare per 48 mesi; ciò in perfetta conformità con il documento di “Trasparenza Fastweb” scaricabile dal sito dell'operatore.*
- *“Quanto alla correttezza del quantum: si noti che, a fronte di un contratto stipulato il 16.07.2020, l'utente ha provveduto a pagare, senza mai sollevare alcuna obiezione, solo 11 delle 48 rate totali e, pertanto, le rate residue sono state correttamente addebitate nella fattura di chiusura”*.
- *“l'addebito delle rate residue del servizio Business Assist è del tutto legittimo (cfr. determina del 18.03.2022 Corecom Abruzzo)”*.
- *“nella fattura n. M02176xxxx è stato addebitato anche il costo per dismissione servizi dell'importo di € 35,95 oltre i.v.a.: addebito del tutto legittimo in quanto costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/Cons ed è, pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto”*.
- *“la fatturazione emessa dalla Fastweb a seguito della disdetta dell'utente è del tutto legittima in quanto conforme con le c.g.d.c. accettate dall'utente”*.

“In merito alla contestazione della mancata risposta al reclamo” la società Fastweb ha contestato quanto richiesto da parte istante che “lamenta, altresì, la mancata gestione del reclamo dalla stessa avanzato in data 16.05.2022, chiedendo, conseguentemente, che le venga riconosciuto per tale motivo un indennizzo”.

Sul punto ha evidenziato che:

- *“[l]’interpretazione letterale dell’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede l’indennizzabilità della mancata risposta al reclamo soltanto nel caso in cui quest’ultimo venga inviato da un “cliente” e non da un “ex cliente”.*
- *“il reclamo del 16.05.2022 è successivo alla cessazione del contratto, avvenuta in data 25.06.2021”.*
- *“La Fastweb non era sottoposta all’obbligo di dare riscontro allo stesso, né tanto meno la mancata risposta sarebbe stata suscettibile di essere indennizzata, avendo la Società istante perso, per sua libera determinazione, la qualifica di cliente”.*
- *“Peraltro, tale reclamo viene inviato a distanza di quasi un anno dalla disdetta e dall’emissione della fattura oggi contestata”.*
- *“Nonostante tutto la Fastweb provvede comunque a riscontrare il reclamo in data 07.07.2022, come da allegato che si produce”.*
- *“anche volendo prendere inconsiderazione l’avversa pretesa va precisato che, in tal caso, l’indennizzo di spettanza dell’utente non supererebbe la somma di € 17,50: pari all’indennizzo giornaliero previsto dall’art. 12 dell’allegato A alla delibera 347/18/Cons moltiplicato per i giorni intercorsi tra il 30.06.2022–scadenza del termine (di gg. 45) concesso all’operatore per fornire il riscontro– ed il 07.07.2022: giorno della risposta a mezzo mail da parte dell’operatore”.*
- *“persiste una morosità pari ad euro 311,98 relativa alla fattura contestata in questa sede e non pagata”.*

L’operatore ha concluso, *“quindi, che l’istante non avrà diritto alla corresponsione di alcuna somma”.*

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 18 febbraio 2023, ha precisato che *“l’istante ha inviato una pec di reclamo, lo scorso 16 maggio [2021], per contestare la fattura nr. M02176xxx emessa il 01 Ago 2021 e riferita per E 268,58 a rate residue di attivazione, non ulteriormente specificate, senza ricevere alcun riscontro. Peraltro la mail allegata dal gestore, che non risulta pervenuta all’istante, è estremamente generica e non potrebbe comunque configurare idonea risposta”.*

In ultimo ha, quindi, ribadito *“pertanto le richieste già avanzate in sede di GU14”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si evidenzia che domanda *sub i)* sarà ricondotta alla lamentata emissione, da parte di Fastweb, della Fattura n. M02176xxxx del 1° agosto 2021 (periodo di fatturazione 1° - 31 luglio 2021) dove venivano addebitati i seguenti importi:

- euro 268,58 per “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*”;
- euro 35,95 per “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2021*”.

Ciò premesso la domanda *sub i)*, per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dei costi di “*per dismissione servizi FASTWEB del 19/03/2021 € 35,95*”, viene, inoltre, in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che “*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*”

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 31/07/2021*”, con fattura n. M02176xxxx del 1° agosto 2021, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione*”

elettronica”) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”).

Viceversa la richiesta *sub i)* di storno/rimborso della somma pari ad euro 268,58 per “Addebito *rate residue per Attivazione Business Assist*” è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In *primis* si ritiene opportuno richiamare che il servizio di “*Business Assist*” viene definito come “*team di assistenza tecnica dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e [di] Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione*”.

A fronte della contestazione di parte istante, l’operatore Fastweb ha dedotto la somma contestata è relativa “*alle rate residue per l’attivazione del servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo*”. L’operatore ha, altresì, dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali cui aveva aderito l’istante.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: “*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue*”.

L’addebito contestato, oggetto dell’odierna controversia, imputato a titolo del servizio di *Business Assist*, fa riferimento ad un “*pagamento in un’unica soluzione delle rate residue*” relativo ad un servizio inerente “*l’assistenza tecnica*” offerta “*congiuntamente al servizio principale*”. Dalla fatturazione in atti emerge, infatti, l’“*Addebito [delle] rate residue per Attivazione Business Assist*” pari ad euro 268,58.

L’addebito di tale somma, ad avviso dell’operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di rateizzazione.

Con riguardo alla somma imputata l’operatore ne deduce la congruità affermando che la corrispondenza con “*la documentazione contrattuale sottoscritta dall’utente (cfr.doc 1: proposta di abbonamento. Prima pagina in altro a sinistra), per verificare come fosse previsto un costo relativo all’attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate*”.

Sul punto va precisato che il contratto sottoscritto non include alcuna indicazione circa il *quantum* della somma, ma soltanto indica che la modalità di pagamento scelta è “*48 rate*”. La proposta contrattuale, a parte la scarsa leggibilità della stessa, si limita a proporre un vincolo temporale sul contratto prescelto. In memoria l’operatore deduce la “*correttezza del quantum: si noti che, a fronte di un contratto stipulato il 16.07.2020, l’utente ha provveduto a pagare, senza mai sollevare alcuna obiezione, solo 11 delle 48*

rate totali e, pertanto, le rate residue sono state correttamente addebitate nella fattura di chiusura”.

Tuttavia, al riguardo deve evidenziarsi che l’operatore non fornisce prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale “[l]e spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, specificando espressamente che “[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”.

Con riguardo all’informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l’operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente “[i]n fase di sottoscrizione del contratto”.

Pertanto, l’operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata. Si richiama che, alla luce della previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui “gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”. Si precisa che tale informativa non può essere demandata tramite generico riferimento alla consultazione del sito web.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante, in relazione al codice cliente n. 11807214, in parziale accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 268,58 (duecentosessantotto/58) nella fattura n. n. M02176xxxx del 1° agosto 2021, a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist” al netto di note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, la parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inoltrato via PEC in data 16 maggio 2021 laddove l’operatore sostiene di avervi dato riscontro “in data 07.07.2022, come da allegato che si produce”.

Sul punto l’istante con apposita nota di replica contesta di aver ricevuto qualsivoglia riscontro al reclamo suddetto e che “peraltro la mail allegata dal gestore, che non risulta pervenuta all’istante, è estremamente generica e non potrebbe comunque configurare idonea risposta”.

Ciò posto, atteso che agli atti non risulta documentata alcun riscontro al reclamo e che comunque una risposta per definirsi tale, deve essere “*adeguatamente motivata*”, può essere accolta la domanda d’indennizzo di cui alla richiesta *sub ii)* per le ragioni di seguito esposte.

Alla luce di quanto evidenziato viene in rilievo il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l’istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall’art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina, per il reclamo del 16 maggio 2021, il *dies a quo* nel 30 giugno 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall’operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 10 novembre 2022.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo la mancata risposta al reclamo del 16 maggio 2021, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla ditta individuale XXX, in data 21/12/2022 per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione, in relazione in relazione al codice cliente n. 11807xxxx, della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) della somma pari a euro 268,58 (duecentosessantotto/58) nella fattura n. n. M02176xxxx del 1° agosto 2021, a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*” al netto di note di credito eventualmente emesse. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 gennaio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)