

DETERMINA DIRETTORIALE 7/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/539478/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TEKNOSCAF - Fastweb S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società Teknoscaf, del 18/07/2022 acquisita con protocollo n. 0222112 del 18/07/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze business nn. 0557320xxx, 0557328xxx e n. 3756053xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. avendo migrato le utenze fisse di cui sopra da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A., nel luglio 2021 l’utente ha inviato a Fastweb S.p.A., a mezzo PEC, comunicazione di disdetta dell’utenza mobile n. 3756053xxx, ciò nonostante Fastweb S.p.A. continuava ad emettere fattura in riferimento al periodo seguente alla disdetta; b. nel settembre 2021 l’utente ha inviato anche la comunicazione di recesso delle due utenze fisse nn. 0557320xxx e 0557328xxx; c. in replica alle memorie dell’operatore l’utente ha precisato che il contratto vigente tra le parti, avente durata biennale, era stato sottoscritto in data 12/02/2019, pertanto «non si comprende perché Fastweb applichi le penali per recesso anticipato a seguito dell’inizio della disdetta»; d. inoltre, l’utente ha evidenziato che il termine per la gestione della disdetta è di giorni 30 e non 90, come sostenuto da Fastweb S.p.A.; In base a tali premesse, parte istante ha chiesto lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica di recupero crediti.

Fastweb S.p.A., in primis ha eccepito l'omesso deposito da parte dell'utente delle fatture di cui richiede lo storno. In memorie ha dichiarato di non aver emesso alcuna fattura successiva alla comunicazione di disdetta, in quanto «la fatturazione si è regolarmente interrotta dopo tale disdetta, successivamente alla quale sono state, ovviamente, emesse le sole fatture di chiusura». In particolare, l'operatore ha addotto che «a fronte della pec di recesso del 24.09.21 il contratto è stato chiuso il 24.12.2021 – nel rispetto dell'obbligo di preavviso di 90 giorni previsti dal contratto – con una situazione debitoria di € 545,00 per la linea fissa (comprendente anche la penale per recesso anticipato: cfr. fatture 14.09.21, 14.11.21 e 14.03.22) ed un insoluto di € 37,40 per l'utenza mobile (che aveva un codice account diverso: cfr. fatture 01.10.21 e 01.11.21)»; inoltre, ha rappresentato che «in conformità delle clausole contrattuali sulla linea fissa è stata addebitata e fatturata la penale per recesso anticipato».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, nei limiti di seguito precisati. In via preliminare si evidenzia che l'eccezione sollevata dall'operatore in merito al mancato deposito da parte dell'utente delle fatture di cui richiede lo storno risulta superata dalla giustificazione addotta in replica dall'istante, ovvero di non aver ricevuto tutte le fatture emesse successivamente alla formalizzazione della disdetta e Fastweb S.p.A., d'altro canto, non prova di averle inviate. Si ritiene invece che spetti all'operatore provare la debenza da parte dell'utente degli importi che adduce di vantare a credito. Nel merito, premesso che in atti l'utente ha depositato la prova dell'invio della disdetta della linea mobile, che risulta pervenuta a Fastweb S.p.A. a mezzo PEC del 01/07/2021, nonché la prova dell'invio della disdetta delle utenze fisse, risalente al 24/09/2021, ai sensi e per gli effetti della normativa vigente, secondo cui «l'utente deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a trenta giorni», devono essere stornate e il relativo debito integralmente azzerato, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, tutte le fatture emesse da Fastweb S.p.A. in riferimento all'utenza mobile e in relazione al periodo successivo al 01/08/2021 ed anche tutte le fatture emesse dall'operatore in relazione alle utenze fisse con riferimento al periodo decorrente dal 24/10/2021. Inoltre, avendo l'istante stipulato il contratto dedotto in controversia in data 12/02/2019 e avendo rescisso il rapporto contrattuale nel luglio 2021, in riferimento all'utenza mobile, e nel settembre 2021, in riferimento alle utenze fisse, alcuna penale per recesso anticipato può essere addebitata all'utente.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 18/07/2022, è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, tutte le fatture emesse in riferimento all'utenza mobile in relazione al periodo successivo al 01/08/2021 ed anche tutte le fatture emesse in relazione alle utenze fisse con riferimento al periodo decorrente dal 24/10/2021; nonché a stornare tutti gli importi addebitati all'utente a titolo di recesso anticipato.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella