

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/249916/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Massone - Ehinet Srl**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Massone, del 27/02/2020 acquisita con protocollo N. 0088340 del 27/02/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di un’utenza telefonica fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «nel mese di marzo sono passato da ADSL Ehinet alla fibra Fastweb (solo connessione non avevo telefonia fissa) e comunico per scrupolo il fatto ad Ehinet» e ha revocato l’autorizzazione all’addebito in conto corrente dei corrispettivi relativi al rapporto contrattuale con Ehinet S.r.l.; b. tuttavia, Ehinet S.r.l. ha proseguito il ciclo di fatturazione, anche in riferimento al mese di aprile seguente; c. inoltre, non potendo addebitare i relativi importi sul conto corrente, li ha prelevati a mezzo carta di credito, ovvero la modalità di pagamento precedentemente autorizzata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «restituzione di quanto prelevato con la carta di credito (36,54 + 61,00= 97,54)»; ii. «annullamento delle relative fatture (n. 7409 del 31/03/2019 e n. 9860 del 30/04/2019)».

L’operatore Ehinet S.r.l., nelle memorie depositate nel fascicolo dell’istanza di conciliazione (UG/137724/19), interamente richiamate nell’istanza di definizione, ha rappresentato quanto segue. In data 27/01/17 l’utente ha attivato il servizio di connessione dati per il profilo ADSL, inserendo la carta di credito per i pagamenti rateali. In data 28/11/18 l’istante ha inviato il modulo RID compilato per l’autorizzazione di addebito su conto corrente. «Allo stesso tempo il cliente non chiede la cancellazione dai nostri sistemi della sua la carta di credito, che difatti rimane inserita come sistema di pagamento alternativo al conto corrente. 29/03/19 il cliente ci chiama e dice di essere passato a Fastweb, ma non ci ha mai richiesto il codice di migrazione. Gli riferiamo telefonicamente che sarà necessario richiedere la cessazione. Dice di avere la firma digitale e gli inviamo, di conseguenza, le istruzioni via mail per inviare una PEC di disdetta. Lo stesso giorno il cliente invia la PEC di disdetta: ci informa che non ha intenzione di pagare la commissione chiusura accesso di 50 Euro + iva e che ha cautelativamente revocato l’autorizzazione agli addebiti RID. 01/04/19 Lanciata cessazione linea ADSL. 11/04/19 Dal momento che il pagamento delle fatture in attesa non è andato a buon fine sul conto corrente le fatture sono state addebitate sulla carta di credito, che era stata regolarmente inserita il 27/01/17. Di questa carta, di fatto, non ne è mai stata richiesta la cancellazione». Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Preliminarmente, dalle risultanze istruttorie si evince che Fastweb

S.p.A. non ha espletato una procedura di migrazione, bensì ha attivato una nuova linea, su cui ha poi fornito il servizio di connessione dati. Ciò stante, affinché il rapporto contrattuale con l'operatore convenuto fosse risolto, era necessario che l'istante formalizzasse espressa disdetta, come avvenuto il 29/03/19. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in riferimento all'importo di euro 36,54, addebitato con fattura n. 7409 del 31/03/2019, tenuto conto che l'operatore dispone di un tempo massimo di 30 giorni per dare esecuzione alla richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale. Per quel che concerne l'importo di euro 61,00, addebitato con fattura n. 9860 del 30/04/2019 "a titolo di commissioni di chiusura", alla luce delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS, si osserva che l'operatore non ha dimostrato, nonostante il responsabile del procedimento avesse formulato espressa richiesta di integrazione istruttoria, di aver adempiuto agli obblighi di cui al punto 37 della richiamata disciplina. In particolare, dalle risultanze istruttorie, non è emersa adeguata giustificazione economica dei costi di chiusura addebitati all'utente, tantomeno ne è stata specificata la composizione analitica. Pertanto, la società Ehinet S.r.l. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, l'importo di euro 61,00, addebitato nel documento contabile n. 9860 del 30/04/2019 "a titolo di commissioni di chiusura". La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve intendersi parzialmente soddisfatta in virtù delle considerazioni che precedono.

#### DETERMINA

- Ehinet Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2020, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, l'importo di euro 61,00, addebitato nel documento contabile n. 9860 del 30/04/2019 "a titolo di commissioni di chiusura".

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore  
enrico maria cotugno