CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/294162/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Exxx Ixxx SRL - Fastweb SpA

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Exxx Ixxx SRL, del 19/06/2020 acquisita con protocollo n. 0263515 del 19/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha chiesto: “ il cliente veniva indotto a passare da Vodafone a Fastweb con una rassicurazione scritta da parte del nuovo gestore che non avrebbe pagato alcunchè. Tuttavia Vodafone vecchio gestore va a richiedere €. 603,25 quale recesso

anticipato che Fastweb non vuole rimborsare. “ In base a tali premesse, l’istante ha chiesto: “ Rimborso della somma di €. 603.00”.

L’operatore Fastweb S.p.A., ha contestato le pretese dell’utente, evidenziando, in particolare: la correttezza della fatturazione in quanto la fattura Vodafone non riporterebbe costi di chiusura. L’operatore ha, quindi, concluso per l’infondatezza dell’istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall’istante possano trovare accoglimento, nei termini di seguito precisati. Risulta in atti, e confermato da entrambe le parti, che FASTWEB avrebbe dovuto farsi carico dei costi per la “chiusura del contratto Vodafone” senza altre specificazioni in merito. Spetta, pertanto, all’istante il rimborso delle somme contabilizzate da Vodafone a titolo di “ corrispettivi per recesso/disattivazioni” nella misura di € 163,93 + iva oltre ai costi contabilizzati a titolo di “costi di attivazione” di € 112,00 + iva in quanto pretesi dall’operatore in un’unica soluzione per il recesso prima dei 48 e che sono conseguenza diretta del passaggio a nuovo gestore e quindi assimilabili a costi di chiusura del contratto. Sono dovuti, invece, gli altri costi fatturati da Vodafone perché afferenti a servizi goduti fino alla data del passaggio a Fastweb. Va, pertanto, disposto il rimborso all’istante della somma di € 275,93 + iva.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 19/06/2020, è tenuta a rimborsare all’istante la somma di € 275,93 + iva oltre interessi dalla domanda la soddisfo.

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
Roberto Rizzi f.to