



DETERMINA Fascicolo n. GU14/631293/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 14/09/2023 acquisita con protocollo n. 0232204 del 14/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società XXX, P.IVA XXX, in persona del l.r.p.t., istante sig. XXX, rapp.to e difeso, giusta mandato agli atti dal delegato avv. XXX, è stata intestataria di linee fisse e mobili per lungo tempo servite da Fastweb in base al contratto codice cliente n. XXX. L’interruzione del rapporto contrattuale, comunicata nei primi mesi del 2022, è dipesa dalla modifica in peius delle previgenti condizioni tariffarie nonché dal persistente malfunzionamento dei servizi VOCE ed INTERNET. Nonostante tale decisione, manifestata anche attraverso la riconsegna degli apparati ricevuti in dotazione datata agosto 2022, ad oggi Fastweb continua ad emettere fatture ricomprendenti l’addebito di costi di recesso praticato in misura rateale nonché di indennità di mora e importi applicati ai sensi del D.Lgs. 9 ottobre 2002 n° 231 di cui si contesta l’applicazione sia perché non prospettata in sede pre-contrattuale come eventuale conseguenza di una risoluzione anticipata del rapporto sia in ragione delle motivazioni che ha indotto la parte istante a recedere. Conseguentemente, le predette fatture sono rimaste insolute in quanto non dovute. Le circostanze sopra esposte sono state già rappresentate nella preliminare istanza di conciliazione depositata a seguito della mancata risposta al reclamo iniziale inviato a mezzo PEC in data 28/03/2023 e culminata nella stipula di un verbale di mancato accordo. Pertanto, al fine di far valere le proprie ragioni, il sig. XXX, nella propria qualità di legale rappresentante dell’omonima ditta XXX, ricorre alla presente istanza di definizione per formulare nei confronti di Fastweb

le seguenti richieste: - Cessazione retroattiva in esonero spese del contratto codice cliente XXX con decorrenza dalla medesima data di trasmissione della relativa comunicazione di recesso con effetto immediato; - Storno integrale di tutte le fatture insolite finora emesse nonché di eventuali altre fatture di futura emissione calibrate sull'addebito delle rate residue dei contestati costi di recesso e di indennità di mora per mancato pagamento delle pregresse fatture analogamente oggetto di contestazione; - Riconoscimento di un congruo indennizzo omnicomprensivo a ristoro dei disservizi patiti a seguito del persistente malfunzionamento dei servizi VOCE ed INTERNET con quantificazione del relativo importo in base alle disposizioni di cui all'art. 6 del Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche – Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - Riconoscimento di un congruo indennizzo omnicomprensivo a ristoro dei disservizi conseguenti alla sopravvenuta modifica in peius delle previgenti condizioni contrattuali e tariffarie con quantificazione del relativo importo in base alle disposizioni di cui all'art. 9 del Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche – Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - Riconoscimento di un ulteriore congruo indennizzo per la mancata risposta al preliminare reclamo inviato a mezzo PEC in data 28/03/2023; - Disservizi segnalati: Addebito per costi di recesso/disattivazione

Per Fastweb S.p.A. il delegato Avv. XXX, replica sostenendo l'infondatezza delle doglianze lamentate da controparte in merito ai presunti disservizi e alla presunta modifica in peius delle previgenti condizioni tariffarie, oltre al presunto e non provato malfunzionamento di voce ed internet che a suo dire lo avrebbero costretto ad interrompere il rapporto contrattuale tra le parti. L'operatore evidenzia come controparte si limiti genericamente e strumentalmente a contestare disservizi e modifica in peius del proprio piano tariffario, senza indicare esattamente né quando sarebbero iniziati ed in cosa sarebbero consistiti tali presunti disservizi, senza indicare, altresì, quale sarebbe stata la presunta modifica in peius delle previgenti condizioni tariffarie e senza fornire, infine, alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non indicando nemmeno un codice relativamente alle segnalazioni che evidentemente avrebbe dovuto effettuare al servizio clienti Fastweb al fine di segnalare i lamentati disservizi. E' del tutto evidente pertanto la carenza dei presupposti di cui all'art. 6.1 della Delibera 203/18/CONS, con conseguente inammissibilità dell'istanza, in quanto l'estrema genericità di quanto lamentato da controparte, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, di per sé è sufficiente a fondare il rigetto delle domande, in quanto una contestazione tanto generica quanto pretestuosa lede chiaramente il diritto di difesa di Fastweb che non viene posta nelle condizioni, nel caso di specie, di esercitare compiutamente le proprie difese. Chiede pertanto sul punto il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente. Rileva inoltre l'operatore che, al momento della chiusura del contratto Fastweb provvedeva correttamente e legittimamente, ad emettere in data 1 luglio 2022 la fattura (erroneamente contestata dall'istante) di conguaglio n. MXXX92 di € 385,23 (doc. 4), all'interno della quale venivano fatturati, tra gli altri, il dovuto e legittimo "Importo per dismissione servizi FASTWEB" pari ad € 35,95, oltre che il legittimo e dovuto "addebito rate residue per attivazione Business Assist", pari ad € 350,14 (doc. 4, pag. 2). A tal proposito sottolinea l'assoluta legittimità delle voci presenti nella suddetta fattura, laddove in particolare la voce "Importo per dismissione servizi FASTWEB" pari ad € 35,95, altro non è che il legittimo e dovuto costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamentato dall'AGCOM. Parimenti legittimo e dovuto risulta essere, altresì, l'"addebito rate residue per attivazione Business Assist", pari ad € 350,14, per l'effetto del contratto sottoscritto dal sig. XXX in data 19 ottobre 2021 aderendo a "Offerta Fastweb NeXXt Business", che prevedeva tra l'altro l'"Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate", come da proposta di abbonamento allegata (doc. 5). Ebbene, nella fattispecie in oggetto, la proposta contrattuale sottoscritta dal Sig. XXX prevedeva, come visto pocanzi, oltre al canone di abbonamento relativo alla "Fastweb NeXXt Business" anche l'"Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate"; non vi è chi non veda, pertanto, che in caso di recesso dal Contratto prima del pagamento di tutte le rate previste del contributo di attivazione Business Assist (ovvero esattamente ciò che è avvenuto nel caso di specie), il Cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti in un'unica soluzione. Ebbene, nel caso di specie Fastweb, preso atto del recesso dell'istante prima della scadenza del pagamento delle 48 rate previste per l'Attivazione Business Assist, ha provveduto pertanto, correttamente e legittimamente ad emettere, in data 1° luglio 2022, la fattura in contestazione n. MXXX92 di € 385,23, contenente al suo interno, tra gli altri, il dovuto e legittimo "addebito rate residue per attivazione Business Assist", pari ad € 350,14 (doc. 4, pag. 2). Per l'effetto di tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato, Fastweb Spa chiede il rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Preliminarmente va evidenziato che parte istante in data 19 ottobre 2021 ha sottoscritto una proposta di abbonamento ai servizi Fastweb, "Offerta Fastweb NeXXt Business", che prevedeva tra l'altro l'"Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate", come da proposta di abbonamento allegata (doc. 5). Tale contratto sottoscritto dal Sig. XXX – regolarmente attivato e non contestato - prevede oltre al canone di abbonamento relativo alla "Fastweb NeXXt Business" anche l'"Attivazione Business Assist rateizzato in 48 rate". Ebbene, nel caso di specie Fastweb, preso atto del recesso dell'istante prima della scadenza del pagamento delle 48 rate previste per l'Attivazione Business Assist, ha provveduto ad emettere, in data 1° luglio 2022, la fattura in contestazione n. MXXX92 di €385,23, contenente al suo interno, tra gli altri, il dovuto e legittimo "addebito rate residue per attivazione Business Assist", pari ad € 350,14 (doc. 4, pag. 2). Avendo l'utente liberamente optato per il pagamento rateizzato del servizio di attivazione oltre che di assistenza previsto dal contratto ed avendo scelto di recedere anticipatamente dal contratto, Fastweb ha correttamente emesso fattura contenente i costi in unica soluzione dei costi di cui sopra. Si ritiene pertanto che la fattura n. MXXX92 di € 385,23 sia legittima ed in quanto tale va rigettata la richiesta di storno. Quanto alle ulteriori richieste generiche di indennizzo vanno rigettate in toto in quanto assorbite nel rigetto della domanda per infondatezza. Infine, non risulta provato e/o documentato alcun disservizio lamentato da parte istante che avrebbe causato il recesso anticipato del rapporto contrattuale per modifica in peius delle condizioni contrattuali e per eventuale e mai segnalato malfunzionamento dei servizi voce ed internet. Anche sotto tale profilo la domanda va rigettata. Nel caso di specie, il rigetto in toto della domanda implica che il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 14/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
ALFREDO AURILIO