



CORECOM Lazio



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/204628/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx M. E. - 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 dell’utente Nxxx M. E., del 15/11/2019 acquisita con protocollo n. 0492594 del 15/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra Novelli ha lamentato: “ Cliente Home Pack ( Sky e Fastweb) decido di migrare il servizio di telefonia ad altro gestore il 01-10-2018. A Novembre 2018 ricevo fattura di €157,17 che comprendere oltre che i costi dell’abbonamento dei gestori Sky e Fastweb anche voci come " importi addizionali , altro" costi di cui non si capisce bene la natura. Contatto il numero verde e sporgo immediatamente reclamo al quale non ottengo alcuna risposta. A Novembre 2018 effettuo due bonifici uno di € 108,37 a Fastweb per il saldo fattura recesso anticipato e di € 65,70 a Sky per mensilita' Ottobre-Novembre- Dicembre 2018. Tengo a sottolineare

che il servizio Sky mi e' stato sospeso il 01 Dicembre 2018 servizio che invece io ho pagato senza usufruirne. Vista la sospensione del servizio da parte di Sky effettuato anche disdetta il 01-01-2019 nei confronti di Sky. Dopo aver saldato tutto anche se da me non dovuto , Sky mi contatta per il saldo di una fattura di €152,17 che a loro risulta ancora insoluta !!!!! Successivamente si raggiungeva accordo con Sky a mezzo Atto di transazione mentre con Fastweb alcun accordo veniva raggiunto". Su quanto assunto ha richiesto: "Rimborso somme non dovute Storno totale dell'insoluto Indennizzo per mancata risposta ai reclami SPESE DI PROCEDURA".

Fastweb ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. Ritiene dovuti i costi di chiusura contabilizzati.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Nel merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. L'istante contesta gli addebiti contenuti nella fattura S005321327 e relativi a "costi di attivazione per recesso anticipato", "addebito rate residue", "addebito per dismissione dei servizi". Fastweb non solo non ha provato la conformità di tali importi rispetto a quanto pattuito tra le parti, ma ha violato la normativa di settore secondo cui, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, l'utente non può essere gravato di costi eccessivi ed i meccanismi di "uscita" del cliente non devono essere talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto. L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato 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". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza". Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di corrispettivi per recesso/risoluzione anticipata, come nella fattispecie. Fastweb, pertanto, è tenuta a stornare gli importi contestati dalla fattura in atti. In mancanza di validi reclami in atti, non si ritiene dovuto l'indennizzo preteso a titolo di mancata risposta. Ogni altra domanda residua deve intendersi rigettata perché non provata e, quindi, infondata in fatto e in diritto.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 15/11/2019, è tenuta a stornare/rimborsare all'istante dalla fattura S005321327 le somme relative a "costi di attivazione per recesso anticipato", "addebito rate residue", "addebito per dismissione dei servizi".

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