



DETERMINA Fascicolo n. GU14/633436/2023

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 25/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241653 del 25/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

All’udienza del 10/04/2024 ore 16.00 sono comparsi, giusta convocazione: Per l’utente XXX, il delegato avv. XXX in virtual room Per Fastweb SPA - XXX in virtual room. Dopo ampia discussione, le parti dichiarano di non poter raggiungere un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. Il delegato XXX si riporta integralmente alle lagnanze formulate nella propria istanza. In particolare, l’utente riferisce di essere stato indotto a migrare da Fastweb a Tim per la linea fissa XXX, a seguito dell’intervento telefonico di un operatore dichiaratosi Fastweb il quale segnalava un disservizio su quella linea telefonica che necessitava di lavorazioni tali da impedire il corretto utilizzo per diversi giorni. All’uopo, l’operatore suggeriva di migrare in Tim, con tariffa anche più vantaggiosa. L’utente, ritenutosi costretto, accettava la migrazione da Fastweb a operatore Tim. A distanza di un mese, l’utente riceveva fattura di conguaglio di Fastweb, prontamente contestata, ritenendo illegittima la richiesta poiché costretto dalla presunta interruzione del servizio, come erroneamente riferito dal presunto operatore Fastweb. Per tali motivi, l’utente richiede lo storno integrale della fatturazione emessa da Fastweb per complessivi € 328,09, di cui € 35,95 per dismissione servizi Fastweb ed € 252,00 per rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi. Richiede altresì un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami presentati.

L'operatore Fastweb ha depositato ai sensi dell'art. 16/2co. del Regolamento memorie difensive a cui si riporta integralmente eccedendo la infondatezza ed inconferenza delle lamentele presentate dall'utente. Fastweb sostiene di aver diligentemente eseguito la volontà di cambiare operatore manifestata dall'utente e per tali motivi ha legittimamente fatturato gli importi richiesti a chiusura anticipata del rapporto contrattuale. In particolare, la somma di € 252,00 è dovuta per le rate residue relative al contributo di attivazione rateizzato, modalità di pagamento a cui l'utente ha aderito a seguito della sottoscrizione di abbonamento ai servizi Fastweb, "Offerta Fastweb NeXXt Business" che prevedeva la rateizzazione dell'importo di € 336,00 suddiviso in 48 rate mensili da 7 euro a decorrere dalla sottoscrizione del contratto in data 13/06/2022. Al momento della richiesta migrazione l'importo rateizzato non era stato integralmente soddisfatto; pertanto, la Fastweb fatturava la somma residua. Allo stesso modo, veniva richiesto l'importo di € 35,95 a titolo di dismissione dei servizi Fastweb. Nulla viene riconosciuto come indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendo l'utente formulato alcun reclamo, né ha dato prova di averlo fatto. L'operatore conclude per il rigetto integrale della istanza.

MOTIVAZIONE: sulla base dell'istruttoria svolta e letti gli atti, ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente, si ritiene che da quanto è emerso in istruttoria, l'istanza non sia meritevole di accoglimento per i motivi qui di seguito indicati. Parte istante ha aderito alla proposta "Offerta Fastweb NeXXt Business" che prevedeva la rateizzazione dell'importo di € 336,00 suddiviso in 48 rate mensili da 7,00 euro a decorrere dalla sottoscrizione del contratto in data 13/06/2022. A distanza di circa 12 mesi, l'utente liberamente recedeva dal contratto prima della scadenza delle rate, lasciando un insoluto pari ad € 252,00. Non vi è in atti alcun richiamo ad un effettivo disservizio patito dall'utente sulla linea telefonica oggetto della presente procedura. Alla luce di tali fatti, confortati da precedenti in subjecta materia (ex plurimis Delibera n. 1/2021 Corecom Umbria; recentissima Determina Corecom Campania GU14/603112/2023), senz'altro può affermarsi che "Qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del richiedente sulla cui fattura viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del prodotto, l'operatore provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al prodotto acquistato sulla prima fattura utile o mediante emissione di un'unica fattura. Gli utenti potranno continuare a pagare le rate residue dei beni e dei servizi anche se recedono dal contratto prima della scadenza del piano di rateizzazione". In breve, avendo l'utente scelto di rateizzare il costo di un prodotto che avrebbe dovuto pagare integralmente alla sottoscrizione del contratto, l'intervenuta volontaria cessazione del rapporto contrattuale, in assenza di contestazioni relative al servizio, non fa venir meno l'obbligo per l'utente di corrispondere quanto residua. In conclusione, ritenuto che correttamente Fastweb abbia richiesto quanto dovuto in virtù del rapporto contrattuale, pur risolto anticipatamente, la fattura di conguaglio emessa dall'operatore di ritiene legittima e di conseguenza andrà disattesa la richiesta di storno avanzata dall'istante. La richiesta di indennizzo andrà parimenti disattesa per l'evidente insussistenza dei presupposti di diritto; in tal caso di rigetto il valore del decum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 25/09/2023, 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