

DETERMINA Fascicolo n. GU14/464432/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx
Sxxxxxx Dx Rxxxx Sxxxxx - 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 Axxxxxx Sxxxxxx Dx Rxxxxxx Sxxxxxx, del 11/10/2021 acquisita con protocollo n. 0400794 del 11/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. A conclusione del procedimento di conciliazione UG/XXXXXXX/2021, come da verbale del 10 settembre 2021, l’istante ha presentato nei confronti di Fastweb S.p.A. istanza di definizione in data 11 ottobre 2021. L’istante ha lamentato “addebito nella fattura n.M01XXXXXXX21 costi eccessivi non dovuti”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) Storno fattura n. M01xxxxxx21 del 01 giugno 2021; 2) Indennizzo delibera 347/18/Cons. L’istante, nelle controdeduzioni, ha dichiarato “... i costi di Attivazione

Business Assist ... non sono dovuti in quanto la linea con la soc. Fastweb si è conclusa in data 03/05/2021. Tutte le voci di Assistenza, quando il contratto cessa, automaticamente decadono perché non c'è più assistenza per cui inesistenti".

2. La posizione dell'operatore. La società Fastweb S.p.A, in data 15 novembre 2021, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "... Quando addebitato in fattura (che è stata allegata all'UG da parte istante) fa riferimento alle "sole"

44 rate residue dovute dall'istante per l'Attivazione Business Assist. Parte istante non può dire di non esser a conoscenza di tale voce perché la stessa è riportata nel contratto ... Tale rateizzazione è riportata sin dalla prima fattura ... In pratica il contributo di Attivazione Business Assist è di 285,60 + Iva (€348,43 Iva inclusa)

che è stato rateizzato in 48 rate da €5,95 euro + Iva (€7,26 Iva inclusa). Le fatture emesse e pagate sono state

n.5 per cui la fattura finale con i costi, ma anche addebiti, riporta n.,44 ancora da saldare. Non si tratta, dunque,

di nessun costo nascosto, né di penale, ma della somma spettante a Fastweb per avere attivato il contratto, e presente nel contratto stesso. A chiusura del contratto, la posizione amministrativa dell'istante riporta un insoluto pari €335,65. ... le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento".

3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante

sono parzialmente accolte per le seguenti motivazioni. Per quanto riguarda la richiesta a) storno fattura n. M01xxxxx21 del 01 giugno 2021 può essere accolta per il seguente importo: - Addebito rate residue per Attivazione Business Assist €319,39; in quanto la linea si è conclusa il 03 maggio 2021 e l'istante non ha più usufruito dell'assistenza Business Assist definita: "team di assistenza dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione". Si ritengono dovuti gli altri importi. La richiesta 2) non è accolta poiché non rientra nelle fattispecie indennizzabili previste dalla delibera 347/18/Cons.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/10/2021, è tenuta a 1) Accogliere parzialmente l'istanza di XXXXX nei confronti di Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa. 2) Fastweb X è tenuta a stornare, sulla fattura n.M01xxxxx21 del 01 giugno 2021, l'importo di euro 319,39 "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist".

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