

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/423989/2021  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lx Cxxxx Dx N.**  
**- Cxxxxx Dx Pxxxxx E Lxxxxx - 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 Lx Cxxxxx Dx Nxxxxx - Cxxxxx Dx Pxxxxx E Lxxxxx, del 12/05/2021 acquisita con protocollo n. 0222680 del 12/05/2021

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/XXXXXX/2021, come da verbale del 07 maggio 2021, l’istante ha presentato nei confronti di Fastweb XXX istanza di definizione GU14/ XXXXXX/2021 in data 12 maggio 2021. L’istante ha contestato quanto segue: “la somma totale di €.345,44 richiesta il 16/11/2020 tramite email con allegati dal Vostro recupero crediti in quanto si tratta di fatture successive a maggio 2020, periodo in cui il ns associato è passato a Tim. Inoltre, si contestano anche la voce di penale per recesso anticipato in quanto sono passati oltre due anni (24 mesi) dalla stipula del contratto con

Fastweb (17 gennaio 2018) e niente di tutto ciò è dovuto”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto che:

1) “... Tutte le somme richieste da Fastweb non sono dovute”. L’istante, nelle controdeduzioni, ha dichiarato quanto segue: “Ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l’allegato a della delibera n.487/18/Cons, quali linee guida che si applicano ai rapporti tra operatori e persone fisiche o giuridiche: - in relazione alle disposizioni in merito al recesso al cap.III punto 9., si conferma la facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze ad altro operatore, senza vincoli temporali e comunque con un preavviso che non può essere superiore ai 30 giorni; - ed al punto 31 specifica in modo esatto che resta valido che non consente agli operatori di inserire tra i costi anche quelli sostenuti per l’attivazione del servizio,”

2. La posizione dell’operatore. La società Fastweb S.p.A, in data 23 giugno 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: “...parte istante lamenta la ricezione di due fatture. Una datata 15 maggio 2020 dell’importo di €.151,31 e ultima del mese di luglio di €.194,13 ... Da premettere che la seconda fattura (quella finale di luglio 2020) contiene praticamente lo storno della fattura precedente ... Contiene anche l’indicazione di un costo dovuto per rate residue attivazione: ... La stessa fattura contiene, la contestata, penale pari ad €.250,00. L’istante richiedeva la portabilità della numerazione ad altro gestore ed il giorno 9 maggio 2020, data che è indicata anche nella fattura ... come data di inizio storno, avvenuta la portabilità. Parte istante lamenta la ricezione di fattura contenente penale per recesso anticipato anche se sia nelle informative che nelle CGC viene ben spiegato quando la penale sarebbe dovuta. ... Con chiara evidenza anche del costo di eventuale penale in caso di recesso anticipato. ... Nel nostro caso la fattura è stata emessa nel rispetto di quanto previsto dalle CGC ... Nelle more Fastweb ha dato anche all’Associazione adeguata risposta con invio di una mail nella quale si spiegavano le ragioni della corretta fatturazione: ... E’ di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell’istante non possano trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante sono accolte per le seguenti motivazioni. L’operatore non ha depositato il contratto sottoscritto dall’istante utile a comprovare quanto sostenuto nelle proprie memorie e necessario a verificare da parte di quest’Autorità che gli importi, inseriti nelle fatture e contestate dall’istante, fossero dovuti. Pertanto, la richiesta 1) “...Tutte le somme richieste da Fastweb non sono dovute” è accolta e l’operatore è tenuto a stornare i seguenti importi: - €. 151,31 dalla fattura n.LAXXXXX621 del 14 maggio 2020; - €.194,13 dalla fattura n.LAXXXXX70 del 14 luglio 2020; per un totale di €.345,44 e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti aperta nei confronti dell’utente.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell’istanza del 12/05/2021, è tenuta a 1. Stornare (o a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia) le fatture contestate (LAXXXXX621 del 14 maggio 2020/ LAXXXXX70 del 14 luglio 2020) pari ad €.345,44 e a ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. 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