

DETERMINA Fascicolo n. GU14/644304/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - 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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXX XXXXXXX, del 13/11/2023 acquisita con protocollo n. 0291845 del 13/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 13 novembre 2023 nei confronti della società Fastweb S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo Fastweb o l’Operatore), il sig. XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente), in relazione a due distinti contratti conclusi con l’Operatore (il primo, con codice cliente n. XXXXX, il secondo, con codice cliente n. XXXXX, attivato per effetto del subentro dell’Istante nel contratto già intestato alla di lui moglie, deceduta) contesta quanto segue. Con riferimento al contratto con codice cliente n. XXXX, dal quale decideva di recedere il 7 marzo 2018, l’Istante sostiene di essere stato erroneamente indotto dall’Operatore a restituire il modem che, non essendo in comodato d’uso ma “compreso nel canone contrattuale”, non avrebbe invece dovuto essere restituito. Quanto al contratto originariamente intestato alla moglie sig. XXXX XXXX XXXX (codice cliente n. XXXX), e in cui l’Istante è subentrato con il nuovo

codice cliente n. XXXXX, il sig. XXXX contesta: la mancata restituzione del credito finale di 35,48 euro (per il quale era stato emesso assegno intestato alla moglie deceduta e pertanto non incassabile dall'Istante); l'illegittimo addebito delle spese postali per l'invio delle fatture cartacee; la sospensione ingiustificata dello sconto "Verso mobile" originariamente applicato in fattura; l'illegittimo addebito per la mancata restituzione del modem, ritenuto erroneamente in comodato d'uso (quando, in realtà, di proprietà dell'Istante); la mancanza di chiarezza nell'indicazione, da parte dell'Operatore, della situazione amministrativa e contabile dell'Utente. L'Istante in data 23 gennaio 2023 recedeva anche da questo contratto. Alla luce di quanto contestato, il sig. XXX formulava le seguenti richieste: 1) il rimborso di 35,48 euro, quale saldo a credito relativo al contratto già intestato alla sig. XXXX XXXX (coniuge dell'Istante, deceduta); 2) il rimborso di € 149,00, quale valore del modem (relativo al contratto con codice cliente n. XXX) restituito all'Operatore sebbene acquistato dall'istante attraverso il pagamento del canone contrattuale; 3) lo storno integrale dell'asserito insoluto relativo al contratto con codice cliente n. XXXXX, con il ritiro della pratica di recupero del credito (atteso che, secondo la ricostruzione dell'Istante, i crediti vantati per importi illegittimamente fatturati o da rimborsare superano le fatture a debito); 4) il riconoscimento di un risarcimento da quantificare secondo il giudizio del Corecom adito. Con repliche del 10 gennaio 2023 l'Istante afferma che: 1) la documentazione versata in atti, riguardante la proposta relativa al contratto con codice cliente n. XXX, laddove precisa che "il modem è incluso nell'offerta", comproverebbe che l'apparato consegnato diventa, per effetto del contratto, di proprietà dell'Istante (escludendo il comodato d'uso); ciò sarebbe anche confermato dalla fattura n. XXXXX del 31/07/2017, esponente il valore del modem, in cui è scritto "la presente fattura ha valenza puramente fiscale e non deve essere pagata"; 2) la fattura XXXXXXXX dell'01/09/2022 di € 26,86, è stata pagata l'11/10/2022, "con accredito cumulativo di € 52,80, con la fattura XXXXXXXX, di € 25,94 causa di un cambio di Banca"; 3) la fattura XXXXXXXX dell'01/05/2023 per € 80,92, è da stornare in quanto relativa all'addebito per la mancata restituzione del modem (relativo al contratto con codice cliente n. XXXXX), che, secondo l'istante, sarebbe di sua proprietà; 4) la fattura XXXXXXXX di ottobre 2022 (€ 26,86) non è compresa tra quelle a debito nell'estratto conto notificato da Fastweb, verosimilmente perché compensata dal credito di € 35,48, quale saldo di fine gestione del contratto intestato alla defunta moglie; 5) la fattura XXXXXXXX dell'01/01/23, di € 40,14, non è stata pagata; 6) non vengono registrati i due bonifici di € 14,83 e € 25,93 effettuati in favore di Fastweb in data 24 e 25 gennaio 2023. 7) dall'insoluto come (erroneamente) calcolato da Fastweb devono essere scomputati € 12,28, per spese postali non dovute ed € 39,87, per la mancata applicazione dello sconto di cui all'opzione "Verso Mobile".

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'inammissibilità della richiesta risarcitoria in quanto eccedente le competenze del Corecom (ai sensi dell'art. 20 comma 5 del citato "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale", di cui alla Delibera 203/18/CONS) rileva quanto segue: - relativamente al contratto concluso dal sig. XXXX XXXX e disdettato il 18 marzo 2018 (codice cliente n. XXXXX), le contestazioni relative all'illegittimo addebito del costo del modem sono infondate e non provate. Difatti, la fattura depositata non reca quale causale dell'addebito il costo per l'acquisto del modem. Inoltre, dalle verifiche effettuate sui sistemi Fastweb, è emerso che il contratto sottoscritto dall'utente prevedeva la consegna del modem in comodato d'uso gratuito. Pertanto, le somme fatturate non sono riferibili all'acquisto del dispositivo; - relativamente al contratto concluso dalla sig.ra XXX XXXX XXXX (nel quale è subentrato l'Istante), si evidenzia che: i. il canone mensile fatturato da Fastweb corrisponde a quanto previsto dalla proposta di abbonamento del 3 ottobre 2015 depositata dall'istante. Non vi è, pertanto, l'addebito di costi difforni da quanto pattuito; ii. le spese di spedizione delle fatture sono state addebitate soltanto a partire dalla fattura n. XXXXXXXX del 1° settembre 2022, poiché l'istante ha revocato il metodo di pagamento di addebito diretto sul conto corrente e si è reso, pertanto, necessario spedire le fatture unitamente al bollettino postale necessario per il pagamento; iii. il contratto sottoscritto dalla sig.ra XXXXX non prevedeva l'acquisto del modem, bensì, la consegna in comodato d'uso gratuito. Il contratto del 03.10.2015 con la dicitura "incluso" sta ad indicare che non sono dovute somme ulteriori per l'utilizzo del dispositivo, ma non prevede il trasferimento di proprietà dello stesso; v. l'istante ha, dapprima, sospeso i pagamenti delle fatture emesse da Fastweb e, successivamente, trasmesso la comunicazione di recesso nel gennaio 2023. Fastweb ha cessato l'utenza a febbraio 2023; vi. successivamente alla chiusura dell'utenza, Fastweb ha chiesto la restituzione del modem consegnato alla sig.ra XXXXX al momento della conclusione del contratto, ma l'istante non ha mai riconsegnato il predetto dispositivo. Fastweb, pertanto, ha emesso la fattura n. XXXXXXXX dell'1.05.2023 (ad oggi insoluta), addebitando il costo del modem non restituito; vii. sussiste a carico dell'istante un insoluto complessivo di € 223,97, portato dalle

fatture n. XXXXXXXX dell'1.09.2022, n. XXXXXXXX dell'1.10.2022, n. XXXXXXXX dell'1.11.2022, n. XXXXXXXX dell'1.12.2022, n. XXXXXXXX dell'1.01.2023, n. XXXXXXXX dell'1.02.2023, n. XXXXXXXX dell'1.03.2023, n. XXXXXXXX dell'1.05.2024. Alla luce di quanto rappresentato, l'Operatore insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Va tuttavia accolta l'eccezione mossa dall'Operatore in relazione alla richiesta di risarcimento del danno, atteso che in base a quanto espressamente previsto dal menzionato Regolamento di procedura (art. 20, commi 4 e 5), il Corecom non ha competenza in materia risarcitoria. Nel merito, le richieste formulate dall'Istante possono essere accolte solo parzialmente. 1) Quanto alla richiesta di corresponsione dell'importo di € 35,48, la stessa può essere accolta. Dalla documentazione in atti risulta infatti che: 1) con riferimento al contratto n. XXXX, già intestato alla sig.ra XXX XXX XXX, deceduta, Fastweb aveva pacificamente riconosciuto la debenza di tale importo in favore dell'intestataria (come da fattura n. XXXXXX del 1° marzo 2022, nonché da assegno intestato alla sig. XXXXX emesso in data 8 luglio 2022); 2) il sig. XXXX, subentrato nella titolarità del predetto contratto e in qualità di erede della defunta, ha richiesto la ri-emissione dell'assegno in suo favore, per poter procedere all'incasso dello stesso; 3) l'Operatore non ha riscontrato a tale richiesta né per iscritto, né per fatti concludenti; 4) l'Operatore non ha contestato quanto dedotto dalla parte istante né ha precisato alcunché in ordine alla legittimità della richiesta di rimborso. Dunque, in assenza di prova circa l'avvenuta restituzione della somma oggetto di istanza o, all'opposto, circa l'infondatezza della pretesa dell'Istante, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto al rimborso dell'importo di € 35,00. 2) La richiesta di rimborso di € 149,00 non può invece essere accolta. L'importo richiesto è indicato dall'Istante quale valore del modem, relativo al contratto con codice cliente XXXX, che sarebbe stato erroneamente restituito, nonostante fosse ormai di proprietà del sig. XXX per effetto del suddetto contratto. Tuttavia, in atti non vi è documentazione alcuna dalla quale potere con certezza stabilire se, in base al contratto, il modem fosse stato acquistato dall'Utente o se fosse stato dato in comodato d'uso gratuito a quest'ultimo, con l'obbligo di restituzione in caso di recesso. Né, peraltro, è in atti prova dell'avvenuta restituzione. Pertanto, in assenza di elementi che consentano a questo Corecom di affermare il diritto dell'Utente ad ottenere il rimborso del valore del modem, la relativa richiesta non può che essere rigettata. 3) Quanto alla richiesta di storno dell'insoluto, la stessa va esaminata unitamente alle contestazioni relative a: l'erronea indicazione delle fatture risultanti insolute dall'estratto conto Fastweb; l'addebito di € 80,00 per la mancata restituzione del modem riferito al contratto con codice cliente n. XXXXXX; gli addebiti esposti a titolo di costo di spedizione delle fatture; la mancata applicazione dello sconto dell'opzione "Verso Mobile". Innanzi tutto, si evidenzia la non corrispondenza tra le fatture indicate come impagate nella memoria dell'Operatore e il prospetto degli insoluti fornito dalla società di recupero del credito (XXXXX). Confrontando la documentazione in atti con le prove di pagamento fornite dall'utente merge che: - la fattura n. XXXXXXXX dell'01/09/2022 di € 26,86, e la fattura XXXXXXXX, dell'1/08/2022 di € 25,94 sono state saldate dall'istante l'11/10/2022 mediante addebito cumulativo di € 52,80 su c/c bancario; - le fatture XXXXXXXX del 1° gennaio 2023 di € 40,14 e n. XXXXXXXX del 1° ottobre 2022 di € 25,94 sono state "diminuite" per effetto dei due pagamenti di € 14,83 e € 25,93 effettuati dall'Istante in data 24 e 25 gennaio 2023 e, pertanto, ad oggi risultano insolute per gli importi, rispettivamente € 14,31 e € 12,03 (come correttamente indicato dalla società di recupero crediti). Pertanto, la situazione debitoria corretta risulta quella riportata dalla PEC del 22 agosto 2023 a firma dell'avv. XXXX, incaricato dal recupero del credito vantato da Fastweb e depositata dall'Istante. Ciò chiarito, rispetto a tale insoluto dovranno essere innanzi tutto stornati gli addebiti relativi alle spese di spedizione fattura. Va rilevato infatti che l'Istante fornisce prova di avere richiesto espressamente l'invio telematico dei conti Fastweb. Mentre è privo di qualsiasi rilievo quanto asserito dall'Operatore in merito alla necessità di spedire copie cartacee delle fatture successivamente alla revoca dell'addebito tramite RID bancario: è facilmente obiettabile che anche il documento digitale, corredato di bollettino, può essere stampato e utilizzato per il pagamento. Dunque, risulta illegittimo l'addebito di € 0,92 esposto sulle fatture a partire dal settembre 2022 (come rilevato dall'Utente e confermato dallo stesso Operatore). Dovrà pertanto essere stornato tale importo dalle fatture insolute nn. XXXXXXXX dell'1.10.2022, n. XXXXXXXX dell'1.11.2022, n. XXXXXXXX dell'1.12.2022, n. XXXXXXXX dell'1.01.2023, n. XXXXXXXX dell'1.02.2023, n. XXXXXXXX dell'1.03.2023, n. XXXXXXXX dell'1.05.2024 (per complessivi € 6,44), mentre dovrà essere rimborsato per la fattura n. XXXXXXXX dell'1.09.2022, già interamente saldata dall'Istante. Andrà del pari stornato l'importo di € 80,00 per "Recupero costi HAG" (ossia per la mancata restituzione del modem relativo al contratto con codice

cliente n. XXXXX) esposto nella fattura n. XXXXXX del 1° maggio 2023; l'Operatore non fornisce alcuna prova circa la legittimità dell'addebito, non producendo copia del contratto da cui desumere che l'apparato cui i costi si riferiscono fosse previsto in comodato d'uso, che per lo stesso fosse previsto l'obbligo di restituzione e che fosse stato chiaramente comunicato il costo da addebitarsi all'utente in caso di mancata restituzione. Infine, da ciascuna delle tre fatture nn. XXXXXXXX del 1° dicembre 2022, n. XXXXXXXX del 1° gennaio 2023 e XXXXXXXX del 1° febbraio 2023, andrà stornato l'importo di € 13,29, stante la mancata applicazione dello sconto c.d. "Verso Mobile", previsto sino alla fattura di novembre 2022 e rispetto alla cui eliminazione dalle fatture successive l'Operatore non ha fornito alcuna giustificazione.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/11/2023, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di € 36,40 (euro trentasei/40), derivante dalla somma di € 35,48 + € 0,92, come indicato in motivazione, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare dall'accertato insoluto di complessivi € 223,97, portato dalle sole fatture nn. XXXXXX dell'1.10.2022, n. XXXXXXXX dell'1.11.2022, n. XXXXXXXX dell'1.12.2022, n. XXXXXXXX dell'1.01.2023, n. XXXXXXXX dell'1.02.2023, n. XXXXXXXX dell'1.03.2023, n. XXXXXXXX dell'1.05.2024, l'importo complessivo di € 126,31 (euro centoventisei/21), derivante dalla somma di € 80,00 + € 13,29, € 13,29, € 13,29, € 6,44, come indicato in motivazione. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
Roberto Saini