

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/246245/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb X

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXXL, del 19/02/2020 acquisita con protocollo N. 0075341 del 19/02/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante afferma che, a seguito dell’attivazione di una prima linea telefonica in data 21.09.2015, chiedeva l’attivazione di un’altra linea. Lamenta di avere costantemente rilevato il malfunzionamento di questa seconda linea, in particolare: internet sottosoglia e problemi con le telefonate in entrata e in uscita. Contesta la fattura n. LA00333611 in quanto contenente l’addebito dei costi di recesso e la fattura n. LA00252136 per addebiti non riconosciuti. L’utente afferma di avere inviato un reclamo in data 28.05.2018 (di cui però agli atti non c’è traccia). Quantifica rimborsi e indennizzi in totali euro 1.500,00. L’utente chiede a) storno della posizione debitoria esistente con ritiro dell’eventuale pratica di recupero del credito senza spese, b) rimborso integrale/ parziale di quanto pagato e non dovuto, c) liquidazione indennizzi in genere. Nella propria memoria di replica l’utente afferma che il proprio recesso è intervenuto per l’inadempimento contrattuale da parte dell’operatore che ha creato gravi pregiudizi all’attività aziendale. Ritiene quindi che gli spettino storni/rimborsi e indennizzi per tutta la durata del disservizio. Reputa inoltre che l’operatore potesse emettere fatture solo entro 30 giorni dal recesso (avvenuto in data 28.03.2018) e pertanto le due fatture contestate, emesse rispettivamente il 14 luglio 2018 e il 14 settembre 2018, non siano legittime/valide e diano diritto all’indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta e mancato riscontro al reclamo.

L’operatore, nella propria memoria difensiva precisa che l’utente aveva sottoscritto un primo contratto in data 18.06.2015 con attivazione dal giorno 8.07.2015, ed un secondo contratto in data 1.12.2017 con decorrenza dal 31.01.2018. Tale secondo contratto prevedeva una durata minima di 24 mesi (mentre il primo ne prevedeva 30). I 24 mesi si sarebbero conclusi il 31.01.2020 e l’utente ha inviato una pec di recesso in data 28.03.2018. Considerando i 90 giorni di preavviso, il contratto veniva cessato in data 28.06.2018, con addebito del costo

di recesso di euro 500,00. L'operatore afferma inoltre di non avere mai ricevuto dall'utente un formale reclamo, ma solo segnalazioni a cui è stato dato tempestivamente riscontro. Una prima segnalazione del

8.02.2018 riguardava la prima linea e l'operatore afferma di avere riferito al cliente di non avere riscontrato alcun problema e, per quanto provato dall'operatore tramite schermate depositate, il cliente ha confermato di non avere più alcun disagio. La seconda segnalazione del 19.03.2018, riguardante la seconda linea e il disservizio sulla qualità della stessa, trovava riscontro dall'operatore il quale comunicava al cliente che il collegamento degli apparati di proprietà dell'utente determinava la saturazione della banda e quindi produceva i disagi lamentati; l'utente confermava di esserne a conoscenza e pertanto l'operatore ritiene non sia dovuto alcun indennizzo. In merito alle due fatture contestate, l'operatore afferma che i costi di recesso sono stati correttamente fatturati nella fattura n. LA00333611 in quanto così previsti dalle condizioni generali di contratto, mentre gli addebiti contestati della fattura n. LA00252136 sono costituiti dal residuo dell'importo dovuto dal cliente a titolo di contributo di attivazione che doveva essere addebitato con una dilazione, ma visto il recesso anticipato è stato richiesto in unica soluzione. Infine, l'operatore afferma che l'utente ha in essere un debito di euro 126,52. L'operatore ritiene quindi infondate le richieste dell'istante, si riserva la possibilità di definire conciliativamente la controversia e, nel caso in cui non riesca a trovare un accordo con l'utente, chiede che venga respinta ogni richiesta dell'istante e che questi sia dichiarato tenuto al pagamento dell'insoluto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Occorre preliminarmente osservare che non vi è coincidenza con quanto affermato e prodotto dall'utente e quanto affermato e prodotto dall'operatore. Dalla lettura degli atti si deduce che le problematiche lamentate riguardano la seconda linea attivata con contratto in data 1.12.2017. Vi è poi da considerare che agli atti non risulta alcun reclamo inviato il 28.05.2018, come sostiene l'istante, vi è solo una pec inviata dall'utente in data 28.03.2018 che formalmente è considerabile come disdetta e non reclamo. Pertanto, si ritiene che correttamente l'operatore ha fatto decorrere i 90 giorni di preavviso contrattualmente previsti, cessando poi il contratto il 28.06.2018. Il reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente (cfr. determine Corecom EmiliaRomagna n. 9 e 11/2020). Con la pec inviata dall'utente in data 28.03.2018 non vengono indicati tali elementi al fine di una soluzione ma anzi viene chiesta la disdetta del contratto. A ciò si deve aggiungere che l'utente non ha dato prova delle altre segnalazioni effettuate. Le uniche due segnalazioni che si rinvergono agli atti, sono state documentate dall'operatore che ha anche riferito di avervi dato riscontro senza che l'utente lamentasse ancora disservizi, e pertanto, non consta che l'utente abbia mai inviato un effettivo reclamo. Premesso ciò, per quanto concerne le domande a) di storno della posizione debitoria esistente con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito senza spese e b) di rimborso integrale/parziale di quanto pagato e non dovuto dell'istante, si ritiene che gli addebiti contenuti nella fattura n. LA00252136 siano corretti in quanto relativi al periodo tra il 28.05.2018 e il 27.06.2018 quindi precedenti alla data di cessazione del 28.06.2018. In merito alla fattura n. LA00333611 i costi di recesso non sono interamente dovuti in quanto, anche se contrattualmente previsti, l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani) sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. La ratio della legge n. 40/2007, secondo cui nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, non può essere implicitamente disattesa attraverso l'addebito di corrispettivi che appaiono iniqui e sproporzionati nell'ambito del sinallagma contrattuale (cfr. Agcom 153/19/CIR). Per recente giurisprudenza (determina Corecom Emilia- Romagna 16/20, delibera Agcom 23/19/CIR) ne consegue quindi la necessità di quantificare l'importo dovuto considerando il tempo che residuava alla scadenza del contratto, con conseguente rimborso all'istante dell'indebito nella misura che segue: $\text{euro } 500,00 + \text{iva (addebito per recesso)} / 24\text{mesi (durata del contratto)} \times 5\text{ mesi (2 mesi effettivamente fruiti più i 3 mesi per la chiusura contrattuale come da contratto con fastweb)} = \text{euro } 104,15 + \text{iva}$ che dovranno essere stornati/rimborsati dalla fattura LA00333611. Non si comprendono infine le ragioni per cui l'operatore abbia addebitato il canone per il periodo tra il 15.09.2018 e il 14.11.2018, periodo successivo all'effettiva cessazione del contratto. Tra l'altro sul punto l'operatore nulla ha spiegato.

Inoltre, l'utente afferma di chiedere il rimborso di quanto pagato ma non dovuto, per un importo di euro 1.036,80 e l'operatore afferma che vi è un insoluto di euro 126,52. Non essendo provati tali conteggi da nessuna delle due parti, non è possibile effettuare una quantificazione esatta ma, in ogni caso, si ritiene che l'importo di euro 222,28 + iva addebitato sulla fattura n. LA00333611 non sia dovuto in quanto relativo ad un periodo in cui il contratto era già stato cessato. La domanda di cui al punto c) di liquidazione indennizzi in genere non può essere accolta. La domanda è vaga e generica e non si può evincere a quale specifica ipotesi del Regolamento indennizzi si voglia fare riferimento. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA

- Fastweb X, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/02/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza I. rimborsare euro 104,15 + iva calcolati in ragione dei mesi fruiti del contratto, per le motivazioni di cui in premessa. II. rimborsare euro 222,28 + iva complessivi addebitati sulla fattura n. LA00333611, con ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese, per le motivazioni di cui in premessa. 3. La società Fastweb X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini