

## DETERMINAZIONE n. 24 del 28 ottobre 2015

**Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Ciardi / Fastweb [REDACTED]**

### IL DIRIGENTE

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTA** la legge 14 novembre 1995 n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

**VISTI** la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**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 4 dicembre 2008;

**VISTA** la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 15 del 29 settembre 2015 ad oggetto “Determinazioni in ordine alle funzioni di supporto al Difensore Civico” con il quale il Settore è stato denominato “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al CORECOM, all’Autorità per la partecipazione, al CAL e alla COPAS” con decorrenza 1° ottobre 2015;

**VISTA** l’istanza n. 315 del 26 agosto 2014 con cui il Sig. ██████ Ciardi chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb ██████ (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

**VISTA** la nota del 27 agosto 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 20 novembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 16 dicembre 2014;

**UDITO** il solo operatore Fastweb, vista l’assenza della parte istante;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Ciardi dichiara di aver aderito ad un contratto di telefonia fissa con l’operatore Fastweb relativo alla linea n. ██████ e che la proposta prevedeva una promozione per la durata di un anno; al contrario, l’offerta trovava applicazione unicamente per dieci mesi; inoltre l’istante lamenta l’applicazione dei costi per la disconnessione dal servizio prestato dal gestore, pari ad euro 51,97, nella fattura del 14 novembre 2013.

In data 7 luglio 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la commissione paritetica Fastweb a Milano, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia il Sig. Ciardi ha chiesto il rimborso dei “costi di disconnessione”.

In data 17 settembre 2014, la società Fastweb ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con la

quale rappresentava che, come si evinceva anche dai conti telefonici, la promozione cui il Sig. Ciardi aveva aderito aveva una durata prevista unicamente di dieci mesi; inoltre, quanto ai costi di disattivazione, quest'ultimi erano espressamente previsti dall'art. 20.1 delle Condizioni Generali di Contratto.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul corretto addebito, o meno, dei costi di disattivazione contenuti nella fattura del 14 novembre 2013, emessa dalla società Fastweb nei confronti del Sig. Ciardi, per un importo di euro 51,97.

L'istanza presentata dal Sig. Ciardi è meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

In generale, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori "gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori". L'art. 1 di tale legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007.

Una volta verificato quanto sopra, inoltre, sarà necessario verificare se il Sig. Ciardi fosse a conoscenza dell'applicazione dei costi di disattivazione in caso di recesso al momento della sottoscrizione del contratto; in caso contrario, occorre richiamare l'art. 70, comma 4, del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) in virtù del quale l'operatore ha il diritto di apportare variazioni unilaterali alle Condizioni Generali di Contratto a condizione che informi l'utente dell'introduzione di tali costi con preavviso di trenta giorni e del suo diritto di recedere senza penali dal contratto.

Nel caso specifico, è rinvenibile nell'apposita sezione del sito dell'Agcom l'indicazione dei costi previsti nelle ipotesi sopra elencate ed è presente anche l'addebito oggi contestato.

Tuttavia, deve considerarsi come l'operatore non dimostri di aver comunicato, al momento della sottoscrizione del contratto, o anche in un momento successivo, e in ogni caso nel rispetto della procedura richiamata dalla normativa sopra citata, l'applicabilità dei costi di disattivazione in caso di recesso.

Difatti, la società Fastweb non produce, nella propria memoria, a differenza di quanto asserito, copia della proposta contrattuale sottoscritta dal Sig. Ciardi unitamente alle Condizioni Generali di Contratto ad essa riferibili, ma unicamente le Condizioni Generali di Contratto, le quali, peraltro, non riportano una specifica data.

Ne consegue che, allo stato, se anche la previsione dei costi per il recesso anticipato fosse stata contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto, l'operatore non ha dimostrato, come suo onere, che parte istante avesse potuto apprendere l'esistenza fin dal momento della sottoscrizione della proposta contrattuale, né risulta agli atti alcuna comunicazione successiva in merito.

Ne consegue l'illegittimità dell'addebito del costo di disattivazione, essendo questo avvenuto in violazione della normativa sopra richiamata.

Per tutto quanto sopra, accertata l'illegittimità di quanto addebitato dal gestore Fastweb nella fattura n. 8033609 del 14 novembre 2013 a titolo di costi per la dismissione dei servizi Fastweb per un importo di euro 51,97, se ne dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 agosto 2014 dal Sig. ██████ Ciardi nei confronti di Fastweb ██████ che l'operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) dell'importo esistente a suo carico di euro 51,97, addebitati nella fattura n. 8033609 del 14 novembre 2013 a titolo di costi per la dismissione dei servizi Fastweb;
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso, di cui al punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 28 ottobre 2015

Il Dirigente  
Dott. Luciano Moretti