

DETERMINA DIRETTORIALE 51/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/659843/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ORDITURA P. - Fastweb S.p.A.

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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società ORDITURA P., del 31/01/2024 acquisita con protocollo n. 0030472 del 31/01/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza business n. 0574693xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 17/02/2023 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. avente ad oggetto l’attivazione dei servizi di telefonia su due utenze telefoniche business, previa portabilità delle stesse da Fastweb S.p.A.; b. Fastweb S.p.A., tuttavia, che ha emesso la fattura del 01 agosto 2023, nr. M023735xxx, comprensiva delle rate residue del business Assist per € 264,74, iva esclusa, ma «in riferimento all’importo richiesto non risulta che l’operatore abbia assolto agli oneri informativi nei confronti del cliente»; c. l’utente ha altresì dichiarato di aver raggiunto un accordo transattivo con Vodafone Italia S.p.A. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «confermare la data di migrazione delle linee 0574693xxx e 0574961xxx, l’eventuale ritardata migrazione ed il rimborso/lo storno per l’eventuale doppia fatturazione»; ii. la corresponsione dell’indennizzo «per non aver riscontrato il reclamo dello scorso 10 settembre»; iii. «la chiusura del codice cliente 13026xxx, senza ulteriori oneri»; iv. «lo storno della fattura contestata e di eventuali successive».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente, in data dal 28/09/2021, «ha aderito a Proposta di Abbonamento Fastweb per Partita IVA (doc.1) con richiesta sia dell'Offerta Fissa Business Light con Attivazione Business Assist in 48 rate per i numeri 0574961xxx e 0574693xxx provenienti da Telecom Italia, sia dell'Offerta Fastweb Mobile Business con ricarica automatica per i numeri 3357778xxx e 335309xxx provenienti da TIM». La Società sin dalla prima fattura (M031627xxx emessa in data 1/11/2021), in atti, ha quindi addebitato l'importo riferito al contributo di attivazione del servizio Business Assist, pari a € 7,00 + IVA (cioè € 8,54 IVA inclusa) per 48 rate. Il servizio fisso del contratto è poi cessato per effetto dell'espletamento, in data 8/03/2023, della migrazione della linea con numeri 0574961xxx e 0574693xxx verso Vodafone Italia S.p.A.; infatti, la fattura n. M007473xxx emessa in data 1/03/2023, oltre al canone di abbonamento, addebita la rata n. 17 di 48 del costo di Attivazione Business Assist mentre «l'addebito delle 31 rate residue sul totale di 48 rate relative al costo di Attivazione Business Assist è stato effettuato poi interamente nella fattura contestata n. M023735xxx emessa il 1/08/2023; in particolare, in tale fattura viene indicato l'addebito di € 264,74 IVA inclusa, cioè € 8,54 IVA inclusa per 31 rate residue di detto servizio di Attivazione Business Assist». Fastweb S.p.A. ha altresì precisato che non è occorso alcun ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione verso Vodafone Italia S.p.A. «infatti, tale procedura di migrazione è stata avviata il 27/02/2023 da parte di Vodafone Operatore Recipient con codice sessione 20230227FW601xxx con scadenza 21/03/2023; la fase 2 è stata validata da Fastweb Operatore Donating il 28/02/2023, la fase 3 è stata avviata da Vodafone il 2/03/2023 ed espletata da TIM Operatore tecnico di Rete in data 8/03/2023, quindi entro il termine di scadenza del codice sessione suddetto». Inoltre, l'operatore ha evidenziato che l'ultima fattura di Fastweb S.p.A., contenente il canone di abbonamento fisso, è la n. M007473xxx emessa in data 1/03/2023, data antecedente a quella di trasferimento a Vodafone Italia S.p.A. delle numerazioni. La Società ha poi rappresentato che la fatturazione è proseguita in riferimento alle altre due utenze mobili, per le quali non è stata chiesta né la cessazione, né il passaggio verso OLO. Per quel che concerne gli oneri informativi in ordine ai costi di recesso/disattivazione, l'operatore ha rappresentato che «il contratto tra l'utente e Fastweb è costituito dall'insieme di alcuni documenti, tutti parte integrante ed essenziale, tra i quali la Proposta di Abbonamento, l'Offerta Commerciale (pubblicata tramite canali web, negozi, agenzie), la Carta dei Servizi, le Condizioni Generali di Contratto». In particolare, «la Carta dei Servizi all'art.3.3 e le Condizioni Generali di Contratto all'art.16.1 recitano; “Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno, per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina “Trasparenza Tariffaria” o la sezione “Assistenza” della tua MyFastweb”. E infatti sul sito www.fastweb.it alla pagina “Trasparenza Tariffaria” viene fornita l'informativa in merito al Contributo di Attivazione di € 336,00, anche con riferimento all'Offerta Fastweb Business Light prescelta dall'istante, con la precisazione che: “In caso di recesso dal Contratto prima del pagamento di tutte le rate previste del contributo di attivazione, il Cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti un'unica soluzione”. E nella sezione “Disattivazione e Dismissione del Servizio”, al punto 4 viene chiarito che “In caso di pagamenti rateali relativi alla fornitura di servizi o prodotti offerti congiuntamente al servizio principale e recesso dal Contratto prima del pagamento di tutte le rate previste, il Cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti in un'unica soluzione o con le modalità concordate in fase di trattativa e indicate nel preventivo elaborato con il nostro consulente”». Fastweb S.p.A. ha quindi concluso che «Tale informativa relativa ai servizi sottoscritti con la Proposta di Abbonamento del 28/09/2021 (doc.1), nonché corrispondente a quanto riportato nelle fatture, non può intendersi sconosciuta da parte dell'istante». Infine, la Società ha sottolineato che l'utente non ha tempestivamente contestato nessuna delle fatture emesse tra novembre 2021 e agosto 2023, contrariamente a quanto disposto dall'art. 12.8 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui “Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'articolo 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'articolo 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente”. L'assenza di tempestivo reclamo, quindi, corrisponde all'implicita accettazione degli importi addebitati all'istante e da questi regolarmente corrisposti a mezzo RID bancario. Per tutto quanto sopra esposto Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza in esame.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita parziale accoglimento, limitatamente all'importo addebitato nella Fattura n. M007473xxx a titolo di “abbonamento anticipato” riferito al periodo 1-31/03/2023. In particolare, fermo restando che la procedura di migrazione risulta espletata tempestivamente, in data 08/03/2023, l'importo addebitato a titolo di canone anticipato, pari ad euro 23,95, deve essere ricalcolato, essendo l'utente tenuto al pagamento del canone di abbonamento solo in riferimento al periodo compreso dall'1 al 7 marzo 2023. Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a stornare,

ovvero rimborsare, in favore dell'utente l'importo addebitato a titolo di abbonamento anticipato nella Fattura n. M007473xxx in riferimento al periodo compreso dall'8 al 31 marzo 2023. Parimenti, merita accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. la richiesta dell'istante di cui al punto ii. in quanto, dalla documentazione al fascicolo, risulta che l'operatore solo in data 5/12/2023 ha riscontrato il reclamo inviato in data 10/09/2023. In applicazione all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi Fastweb S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 2,50 al giorno per 41 giorni (già decurtati di giorni 45 che l'operatore, ai sensi delle proprie CGC in atti si riserva per fornire riscontro ai reclami), per un importo complessivo pari ad euro 102,50. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la risoluzione del contratto è un atto dispositivo delle parti che hanno facoltà di esercitarlo nei modi e nella forma prevista nel contratto. Infine, anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv., relativa alla fattura nr. M023735xxx del 01 agosto 2023, non può essere accolta. In particolare, il servizio "Business Assist", cui è imputato l'addebito di euro 264,74, risulta espressamente richiesto dall'utente, come rilevasi dalla proposta di abbonamento in atti. Inoltre, i costi del servizio risultano addebitati sin dalla prima fattura emessa dall'operatore a seguito della sottoscrizione del contratto e non risulta che mai l'utente ne abbia contestato l'attivazione. Ciò stante, a distanza di oltre un anno dall'attivazione, appare incoerente eccepire l'assenza di oneri informativi in relazione ad un servizio richiesto e puntualmente pagato. Resta tuttavia salvo il principio di cui alle "Linee Guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", approvate con delibera n. 487/18/CONS secondo cui ".....gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere s continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione". Resta dunque nella facoltà dell'istante provvedere al pagamento dell'importo richiesto, pari ad euro 264,74, mediante la corresponsione di euro 8,54 per 31 rate mensili. Parimenti dovuto è l'importo di euro 35,95, addebitato nella medesima fattura a titolo di "Importo per dismissione Servizi Fastweb", atteso che risulta commisurato al valore del contratto e conforme a quello previsto nell'offerta economica prescelta dall'utente, reso noto dall'operatore mediante pubblicazione sul proprio sito web, peraltro consultabile anche mediante collegamento al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2024, è tenuta a a stornare, ovvero rimborsare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo addebitato a titolo di abbonamento anticipato nella fattura n. M007473xxx in riferimento al periodo compreso dall'8 al 31 marzo 2023, nonché a corrispondere in favore dell'utente euro 102,50 (centodieci/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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
Giovanni Santella