



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/660506/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l’istanza della società XXX, del 02/02/2024 acquisita con protocollo n. 0033371 del 02/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il signor XXX, titolare della XXX, in data 06/04/2022 sottoscriveva contratto con Fastweb per la fornitura di connettività su fibra ottica con velocità fino a 2,5 Gbps e chiamate illimitate. Il tutto avveniva nel quadro dell’offerta “Fastweb Business” e grazie al contributo Voucher di euro 2000 erogato dal MISE, il cliente avrebbe dovuto pagare 0,49 euro al mese per 52 mesi (IVA esclusa sull’offerta base) usufruendo di uno sconto pari ad euro 38,46 al mese e successivamente euro 38,95 euro al mese (sempre IVA esclusa). Fastweb attivava l’offerta con Voucher da 500 euro con sconto mensile limitato ad euro 27,78 FCI, sebbene l’installazione di FTTH con velocità fino a 2,5 Gbps, consentisse di chiedere al MISE (Infratel) l’erogazione del contributo di euro 2000. Per tali motivi il cliente si è trovato a pagare euro 19,74 euro al mese invece di (0,49 più IVA 22% di 38,95) 9,55 euro e, fatto più grave, si è visto ridurre il periodo di sconto di 52 mesi a soli 18 mesi. Infatti malgrado l’accordo in sede di conciliazione, con il quale l’utente ha ricevuto a parziale ristoro dell’inadempimento la somma di 828 euro, lasciasse intendere l’adeguamento al periodo concordato (per intenderci il cliente avrebbe versato euro 19,74 per tutto il periodo rimanente fino al 52esimo mese spendendo comunque 1026,48 euro invece dei 471,12 euro previsti contrattualmente) Fastweb al compimento del 18 mese ha aumentato il prezzo dei servizi mensili ad euro 47,52! Appare evidente che tale modifica, da protrarsi teoricamente almeno fino al compimento del 48esimo mese (... questo perché l’operatore con un escamotage vincola per tale periodo il cliente con la voce “Importo per Rata Attivazione Business Assist”

e il relativo “Sconto 48 mesi” ...) finirebbe con l’annullare l’intero vantaggio del Voucher da 2000 euro e penalizzare il cliente che si troverebbe a saldare l’intero periodo dal 19esimo al 48esimo mese ben (30 x 47,52 euro) 1425,60 euro. In sostanza chi doveva essere “coperto” dal Voucher di euro 2000 per 52 mesi (importo che Fastweb ha incassato dal MISE), pagando 9,06 euro per 52 mesi (totale 471,12 euro IVA inclusa), si troverebbe complessivamente a pagare – a partire dal 9/05/2022 giorno di attivazione e fino a 52 mesi dopo 09/09/2026 – oltre agli iniziali 48,67 euro (importo incomprensibile in quanto 19,74 diviso 30 è pari a 0,658 centesimi e moltiplicato per il periodo 9 maggio/30 giugno doveva determinare fattura di euro 34,22) – l’importo di 19,74 x 16 mesi = 315,84 euro e soprattutto i già citati 47,52 euro x 34 mesi = 1615,68 euro, per un totale versato di (1615,68 + 315,84 + 48,67) 1980,19 euro, prezzo che raddoppia il contributo statale! Dai calcoli suddetti è evidente come il costo mensile per il signor XXX - nell’intero periodo già coperto dal Voucher 2000 - sia di euro 38,10 (1980,19 diviso 52). Tale prezzo, comprensivo di IVA, avrebbe senso come offerta di mercato attuale, ma NON quando va a raddoppiare l’importo già corrisposto dal MISE. L’attivazione da parte di Fastweb del profilo commerciale nei termini suddetti con il voucher da 500 invece del voucher 2000, deve configurarsi come indennizzabile dall’articolo 9 comma 2 della delibera 347/18/cons ALL. A. Non può l’operatore, invocando il verbale di accordo del procedimento conciliativo UG/550636/2022, richiedere l’inammissibilità di questa istanza, arrogandosi la facoltà di aumentare spropositatamente il prezzo in fattura da 19,74 euro a 47,52.- Richieste: Per quanto sopra, oltre agli indennizzi previsti in casi analoghi, in ottica estremamente conciliativa per Fastweb che conserverà il cliente solo alle seguenti condizioni, si richiede l’adeguamento dell’offerta per i futuri 32 mesi, fino al compimento delle 52 mensilità coperte dal Voucher, riaddebitando alla Matervetri il prezzo mensile di 19,74 IVA inclusa fino al 09/09/2026. In mancanza il cliente sarà costretto a migrare nell’immediato i servizi ad altro operatore ed a tutelare i propri diritti nelle opportune sedi. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.0- Disservizi segnalati: Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite 2. XXX Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 18/12/2023, Data disattivazione: Non risolto) 3. XXX Contestazione fatture (Data reclamo: 18/12/2023)

La società XXX di XXX lamenta di aver sottoscritto contratto con Fastweb “nel quadro dell’offerta “Fastweb Business” e grazie al contributo Voucher di euro 2000 erogato dal MISE, il cliente avrebbe dovuto pagare 0,49 euro al mese per 52 mesi (IVA esclusa sull’offerta base) usufruendo di uno sconto pari ad euro 38,46 al mese e successivamente euro 38,95 euro al mese (sempre IVA esclusa)” senonchè, a suo dire, “Fastweb attivava l’offerta con Voucher da 500 euro con sconto mensile limitato ad euro 27,78 FCI” dichiarando che “Per tali motivi il cliente si è trovato a pagare euro 19,74 euro al mese invece di (0,49 più IVA 22% di 38,95) 9,55 euro e, fatto più grave, si è visto ridurre il periodo di sconto di 52 mesi a soli 18 mesi”. Parte istante chiede: “oltre agli indennizzi previsti in casi analoghi” anche “l’adeguamento dell’offerta per i futuri 32 mesi, fino al compimento delle 52 mensilità coperte dal Voucher, riaddebitando alla XXX il prezzo mensile di 19,74 IVA inclusa fino al 09/09/2026”. Il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.500,00. L’inammissibilità della presente istanza per precedente verbale di accordo Corecom Campania Si eccipe preliminarmente l’inammissibilità della presente istanza, in cui controparte contesta la non corretta applicazione del “Voucher Connettività”, in quanto già oggetto di accordo in Corecom Campania, pur essendo le contestazioni del tutto infondate e per mero spirito conciliativo, con verbale - 1 - di accordo del 25/10/2022 UG/550636/2022 (doc. 2) in cui, per le medesime doglianze di cui alla presente istanza (si veda Formulario del procedimento precedente UG/550636/2022 di cui al verbale di accordo, in cui si contesta appunto per il n. XXX la non corretta applicazione del “Voucher Connettività”), l’istante espressamente dichiara di “non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all’oggetto della presente controversia”. Si chiede pertanto dichiararsi inammissibile la presente istanza. L’infondatezza di quanto lamentato da controparte 4. In ogni modo nel merito si rileva la palese infondatezza nonché la manifesta strumentalità di quanto sostenuto erroneamente ed artatamente da controparte, laddove vorrebbe far intendere nella propria istanza che il contratto sottoscritto con Fastweb sarebbe stato attivato “nel quadro dell’offerta “Fastweb Business” e grazie al contributo Voucher di euro 2000 erogato dal MISE, il cliente avrebbe dovuto pagare 0,49 euro al mese per 52 mesi (IVA esclusa sull’offerta base) usufruendo di uno sconto pari ad euro 38,46 al mese e successivamente euro 38,95 euro al mese (sempre IVA esclusa)”, se è vero, come è vero, che il contratto in oggetto prevedeva l’applicazione del VOUCHER 500 ossia di un Voucher Connettività complessivo di 500,00 Euro+IVA suddiviso in 18 mesi (27,78 euro+IVA al mese) e giammai un Voucher di euro 2000, come risulta chiaramente dal contratto in oggetto sottoscritto in data 6 aprile 2022 dalla società istante, in persona del suo titolare Sig. XXX (doc. 3, pag. 1), il cui estratto per comodità di seguito si riporta: 5. Peraltro, appare necessario

rilevare che non solo controparte sostiene erroneamente ed artatamente di aver sottoscritto un Voucher di euro 2000 (circostanza, si ribadisce, del tutto falsa e palesemente contraddetta dall'unico contratto sottoscritto dalla società istante in data 6 aprile 2022 – doc. 1), ma tuttavia non ha nemmeno mai prodotto agli atti del presente procedimento alcuna documentazione che attestasse un simile assunto, circostanza questa di per se sola sufficiente a fondare il rigetto delle domande di parte istante. E' evidente, pertanto, la palese infondatezza di quanto sostenuto da controparte laddove difatti Fastweb ha sempre correttamente e legittimamente provveduto ad applicare nel caso di specie - 2 - quanto concordato con la società istante in sede di sottoscrizione del contratto di cui al presente procedimento, se è vero, come è vero, che a partire dalla prima fattura n. M0XXX80 emessa in data 1 giugno 2022 (doc. 4, pagg. 2 e 3), e fino alla fattura n. M0XXX17 emessa in data 1 novembre 2023 (doc. 5, pagg. 2 e 3), l'esponente società ha inserito lo sconto Voucher connettività -27,78, per le 18 mensilità previste. Tanto, peraltro, veniva correttamente comunicato da Fastweb alla società istante in data 2 gennaio 2024, in riscontro al reclamo inviato da controparte in data 18 dicembre 2023, come da risposta di seguito riportata: 6. Peraltro, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, preme rilevare che all'interno del contratto in oggetto, si legge chiaramente quanto segue: Non si comprende, pertanto, per quale motivo controparte si ostini a dichiarare di aver sottoscritto un contratto che prevedeva Voucher 2000, laddove innanzitutto, si ribadisce, l'offerta sottoscritta dalla società istante prevedeva Voucher 500 e giammai Voucher 2000, senza considerare, altresì, che - 3 - - 4 - l'applicabilità del Voucher connettività dipendeva evidentemente dalla disponibilità dei fondi e da accordi con i gestori. Ebbene, in virtù di quanto innanzi ampiamente esposto e provato non vi è chi non veda l'assoluta correttezza di Fastweb laddove ha applicato gli importi concordati contrattualmente sin dalla prima fattura emessa nel mese di giugno 2022. E' evidente, pertanto, che la richiesta formulata da controparte di: "indennizzi previsti in casi analoghi" nonché "adeguamento dell'offerta per i futuri 32 mesi, fino al compimento delle 52 mensilità coperte dal Voucher, riaddebitando alla XXX il prezzo mensile di 19,74 IVA inclusa fino al 09/09/2026", il tutto per una somma complessiva pari ad € 1.500,00, risulta palesemente infondata, inconferente nonché assolutamente sproporzionata e, pertanto, non può che essere integralmente rigettata.

MOTIVAZIONE: considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti si rileva che l'operatore ha depositato il contratto sottoscritto dall'utente con l'opzione "voucher 500", documento mai formalmente contestato dall'utente. In data 02.01.2024 veniva riscontrato il reclamo del 18.12.2023, depositato dall'operatore, sempre richiamando il contratto sottoscritto con "voucher 500". Tale circostanza era pertanto ben nota all'utente che avrebbe dovuto, contestandone il contenuto e l'autenticità, formalmente procedere ad eventuale disconoscimento, ma ciò non è avvenuto e null'altro a supporto è stato depositato. La domanda dovrà, pertanto, essere rigettata. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX di XXX, del 02/02/2024, per i motivi di cui in premessa.

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  
ALFREDO AURILIO