



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/635958/2023**

**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 05/10/2023 acquisita con protocollo n. 0253026 del 05/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 05 ottobre 2023, la società XXX, in p. del legale rapp.te p.t, sig.ra XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/635958/2023. Nell’istanza di definizione nei confronti della FASTWEB SPA, parte istante ha contestato l’addebito del contributo di attivazione in 48 rate, richiamando le delibere 487/18 e 682/20 Cons e così testualmente esponendo: "l’Autorità ha espressamente chiarito con le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza, adottate con la delibera n. 487/18/CONS (punto 33), che “la durata della rateizzazione dei servizi (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) non possa eccedere ventiquattro mesi” al fine di non vincolare di fatto il cliente oltre il termine della durata legale del contratto. È evidente, infatti, con specifico riferimento anche ai contributi di attivazione, che una rateizzazione del relativo costo su un orizzonte temporale di 48 mesi determini – indipendentemente dalla natura del servizio oggetto di rateizzazione - un effetto lock-in incompatibile con la ratio della normativa primaria di riferimento, che è quella di assicurare la mobilità della domanda, a garanzia della libertà di scelta dei singoli e della concorrenza nel mercato."

In data 27 novembre 2023, l’operatore FASTWEB, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “tutto quanto contestato dalla società istante risulta totalmente infondato, strumentale ed

inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte dalla società XXX non potranno che essere integralmente rigettate." considerando in sintesi che "Nel merito si rileva, innanzitutto, l'estrema genericità nonché la palese strumentalità delle contestazioni di controparte, laddove nell'istanza di definizione in oggetto la società istante non si preoccupa di indicare l'importo preciso e quando sarebbe stato applicato il contestato "addebito contributo attivazione in 48 rate", senza considerare, altresì, che controparte non deposita alcuna documentazione attestante tale lamentato addebito del contributo di attivazione rateizzato in 48 mesi" ritenendo, quindi "l'assoluta legittimità delle voci presenti nella fattura, laddove in particolare la voce "Importo per dismissione servizi FASTWEB" pari ad € 32,95, altro non è che il legittimo e dovuto costo di chiusura previsto dalla normativa di settore regolamentato dall'AGCOM; l'Autorità a tal proposito ha emanato la Delibera n. 96/07/CONS, per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti sui costi della disdetta imponendo ad ogni operatore di pubblicare prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate". L'operatore fa presente ancora che "Parimenti legittimo e dovuto risulta essere, altresì, l' "addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi", pari ad € 294,00, se è vero, come è vero, che la società istante, in persona del l.r.p.t. Sig.ra XXX, in data 23 novembre 2022, ha aderito ad una proposta di abbonamento ai servizi telefonici Fastweb, "Offerta Fastweb NeXXt Business", che prevedeva tra l'altro "Contributo Attivazione Rateizzato 336€ per 48 mesi + Sconto Contributo Attivazione 7€ al mese per 48 mesi (336 €)".

MOTIVAZIONI: 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 sono suscettibili di parziale 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 ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, si evince che in data 23.11.2022, la sig.ra XXX, nella qualità di l.r. della XXX stipulava un nuovo contratto Fastweb NeXXt Business con la Fastweb relativamente alla linea telefonica XXX al costo di 30,95 con il pagamento di € 336 per il contributo di attivazione da corrisponderci in n. 48 rate mensili di € 7,00 cadauna. Nel mese di giugno 2023 è avvenuta la chiusura del detto contratto e Fastweb, con fattura emessa nel mese di luglio 2023, ha richiesto, tra l'altro, il pagamento delle rate residue del contributo di attivazione pari a complessivi € 294,00, contestati, in tale sede, dalla società istante che ritiene non dovuti alla luce delle delibere nn. 487/18 e 682/20 Cons. Dunque, detto quanto sopra si può affermare che la richiesta dell'istante concernente i costi addebitati dall'Operatore, conseguentemente all'esercizio del diritto di recesso, merita un parziale accoglimento. Con riferimento alla voce "Importo per dismissione servizi Fastweb", presente nella fattura di luglio 2023, si deve notare che si tratta dei costi sostenuti dall'Operatore – conosciuti dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto – per procedere alla dismissione del servizio e, pertanto, si devono considerare legittimi alla luce di quanto dispone l'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS, anche se comunque non contestati dalle Leggiadrie ma menzionati nella memoria dell'operatore. Con riferimento, poi, alla voce "Addebito rate residue per contributo Attivazione", presente nella detta fattura, si deve notare che si tratta di un contributo per un servizio, nel caso di specie, rateizzato per un periodo pari a 48 mesi, per un totale complessivo di € 336,00 (ovvero 48 rate da € 7,00 ciascuna). Tuttavia, l'Allegato A alla Delibera 487/18/CONS stabilisce che la durata della rateizzazione dei servizi (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) non possa eccedere 24 mesi, al fine di essere in linea con il termine previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Al riguardo, si rammenta che il predetto Codice prevede che i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non devono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Conseguentemente, anche la durata delle dette rateizzazioni non può eccedere tale termine, al fine di non vincolare il cliente oltre il termine di legge. Infine, si evidenzia che tale limite è in linea anche con

le disposizioni del decreto Bersani laddove prevede che qualora il contratto comprenda offerte promozionali “non può avere durata superiore ai 24 mesi”. Pertanto, nel caso in esame, in forza di quanto dispone l’Allegato A alla Delibera 519/15/CONS, non è ammessa una rateizzazione eccedente i 24 mesi e non potrà che essere regolato dall’Allegato A alla Delibera 487/18/CONS. Da ciò deriva che la rateizzazione applicata all’utente per un periodo di 48 mesi del contributo di attivazione risulta illegittima nella parte eccedente i 24 mesi e, di conseguenza, l’Operatore dovrà stornare le rate eccedenti le prime 24 mensilità. Inoltre, ci si deve soffermare anche sull’addebito in un’unica soluzione delle le rate residue conseguente al recesso anticipato, si deve ricordare che la Delibera Ag.Com n. 487/18/CONS precisa che “La conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un’unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente, anche se sul mercato sono presenti offerte caratterizzate da condizioni economiche o tecniche migliori, limitando significativamente l’esercizio del diritto di recesso. Difatti, se il pagamento di una singola rata mensile di un determinato ammontare può consentire a un consumatore di soddisfare il proprio vincolo di bilancio mensile, non è detto che il pagamento di un ammontare pari alla somma di due o più rate mensili lo permetta. Per tale ragione, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un’unica soluzione. Solo in questo modo all’utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto”. Ciò detto, si ritiene che l’utente debba corrispondere soltanto l’importo del contributo di attivazione pari alle prime 24 rate ovvero pari ad € 168,00 (€ 7x24mesi) decurtando le 6 rate già versate (€ 42), come si evince dalla memoria di Fastweb e dalla fattura contestata. Deve, quindi, concludersi per il parziale accoglimento della domanda, dovendo l’istante corrispondere alla Fastweb l’importo di € 126,00, anziché di € 294,00, come richiesto dall’operatore. Si rigetta qualsiasi altra istanza.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell’istanza del 05/10/2023, è tenuta a stornare n. 24 rate relative al contributo di attivazione, dovendo l’istante corrispondere l’importo di € 126,00, come calcolato nelle motivazioni di cui in premessa, anziché € 294,00, come richiesto nella fattura contestata. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni 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