



DETERMINA Fascicolo n. GU14/603112/2023

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 24/04/2023 acquisita con protocollo n. 0111042 del 24/04/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante contesta la chiusura del contratto per disservizi e i costi di attivazione addebitati. Chiede lo storno della posizione contabile ed un indennizzo non meglio precisato.

L’operatore ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, eccedendo in via preliminare l’estrema genericità della domanda e nel merito l’infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente producendo documentazione a sostegno della propria posizione. REPLICHE ISTANTE. Parte istante in replica alla memoria dell’operatore, ritiene che le rate di attivazione richieste nella fattura di conguaglio non possano essere addebitate ed in ogni caso evidenzia che, in caso di chiusura anticipata del rapporto contrattuale, vada rideterminata l’entità del contributo di attivazione in ragione del più breve periodo di vigenza del contratto. A sostegno delle proprie argomentazioni deposita delibera Agcom 129.21

MOTIVAZIONE: Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati. Parte istante nell’ottobre 2021 aderiva ad una proposta di abbonamento di servizi fastweb

“Offerta Fastweb Business Light che prevedeva l’attivazione del servizio Business Assist rateizzato in 24 e/ o 48 rate oppure pagabile in unica soluzione del costo di E. 336 oltre Iva. L’utente, come documentalmente provato, sceglieva di rateizzare il pagamento del contributo di attivazione “business assist” in 48 rate. Recedeva, tuttavia, dal contratto, prima della scadenza delle rate, lasciando in tal modo insoluto il costo di attivazione. Relativamente al recesso anticipato, non si evince dalla documentazione in atti, se sia stato esclusivamente frutto di una libera scelta dell’utente o diversamente si sia reso necessario a seguito di disservizi tali da non consentire una ottimale fruizione del servizio. A tale proposito, sebbene l’istante faccia riferimento a disservizi, nulla ha dimostrato al riguardo, di conseguenza, in mancanza di prova in merito ai disservizi subiti, per i quali non vi è in atti alcun reclamo e/o segnalazione, non si può non ritenere che il recesso sia stato una libera scelta dell’utente. Trattandosi di libera scelta, non si ritiene possa applicarsi nel caso di specie il dettame della delibera Agcom richiamata dalla parte istante, che riguarda una cessazione “non volontaria” resasi necessaria a causa della sopravvenienza di problemi tecnici che avrebbero impedito la regolare fornitura del servizio. Avendo l’utente optato per il pagamento del servizio di attivazione rateizzato ed avendo volontariamente scelto di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale, si ritiene non possa legittimamente sottrarsi al pagamento delle rate residue senza alcuna limitazione, trattandosi di un costo di attivazione. che tra l’altro, andava evaso all’attivazione del contratto e alla cui rateizzazione è finalizzata unicamente ad agevolare l’utente nel pagamento, ma non presuppone il venir meno dell’obbligazione, in caso di recesso anticipato, né tantomeno una riduzione dell’importo dovuto nel caso in cui il recesso non sia stato causato da fattori esterni alla volontà dell’utente, ma dipeso esclusivamente dalla libera scelta di quest’ultimo. Si ritiene, pertanto, che la fattura di conguaglio emessa dall’operatore sia legittima ed in quanto tale va disattesa la richiesta di storno. Quanto alla richiesta di indennizzo va assorbita nel rigetto della domanda. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza della società XXX, del 24/04/2023, 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