

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/660056/2024****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 01/02/2024 acquisita con protocollo n. 0031382 del 01/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 22/04/2024 alle ore 16.30 sono comparsi, giusta convocazione: Per l’utente Associazione XXX XXX di XXX il delegato avv. XXX in audioconferenza Per l’operatore Fastweb spa – l’avv. XXX in virtual room Dopo ampia disamina, le parti dichiarano di non aver raggiunto un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. Il delegato avv. XXX si riporta integralmente alle lagnanze formulate nella propria istanza, eccedendo relativamente al contratto di cui all’utenza telefonica XXX, oltre che la mancata risposta al reclamo via pec del 15.11.2023, l’addebito del contributo di attivazione in 48 rate, in violazione alla normativa che prevede un periodo di impegno iniziale non superiore a 24 mesi. Per tale disservizio l’utente quantifica la richiesta di indennizzo in € 1.000,00.

L’operatore FASTWEB spa ha depositato ai sensi dell’art. 16/2co. del Regolamento memorie difensive a cui si riporta integralmente. Eccepisce la infondatezza in fatto ed in diritto delle lamentele presentate dall’utente e conseguentemente chiede il rigetto integrale della istanza. Nel merito l’operatore premette che l’utente in data 08/08/2023 ha chiesto ed ottenuto la chiusura del contratto telefonico in oggetto. Al 1 settembre 2023 Fastweb ha contabilizzato la fattura di conguaglio per € 294,22, all’interno della quale venivano fatturati il dovuto Importo per dismissione servizi Fastweb pari ad € 27,95, oltre che il dovuto addebito delle rate residue per attivazione Business Assist, pari ad € 281,82. Entrambe le cifre sono state legittimamente richieste dalla società, la prima quale costo di chiusura previsto dalla normativa di settore e regolamento AGCOM, l’altra quale residuo

dell'importo dovuto e contrattualmente previsto per complessivi € 336,00 relativo all'attivazione dell'offerta Business Assist riservata ai clienti con partita iva che l'utente ha scelto di pagare in 48 rate invece che in un'unica soluzione alla sottoscrizione del contratto. In ragione di quanto sopra, Fastweb ritiene legittimamente dovute le restanti rate ancora insolute, contestando ogni addebito avanzato da controparte relativamente alla presunta violazione del divieto di vincolare la durata contrattuale oltre i 24 mesi normativamente previsti. Ad oggi, infatti, l'istante non è più vincolato ad alcun contratto con Fastweb, ma tenuto al solo pagamento di quanto residua in ordine al servizio i cui costi sono stati oggetto di rateizzo. Anche per la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo via pec del 15.11.2023 l'operatore ne chiede il rigetto poiché l'utente ha presentato nell'immediato istanza di conciliazione, operando una sostanziale rinuncia alla gestione del reclamo per come previsto dalla Carta dei servizi. In sostanza l'operatore sostiene che l'utente ha presentato il reclamo l'11 novembre 2023 e successivamente istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania in data 31 gennaio 2024, pertanto i 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami sarebbero scaduti in data 30 dicembre 2023 e dunque, ove ammissibile, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo sarebbe da calcolare solo per i giorni dal 31 dicembre 2023 al 31 gennaio 2024, e dunque per 32 giorni, di talché l'indennizzo che spetterebbe per la mancata risposta alla pec di reclamo al più sarebbe pari ad € 80,00 (€ 2,50 x 32 giorni). L'operatore conclude per il rigetto integrale della istanza.

**MOTIVAZIONE:** Sulla base dell'istruttoria svolta e letti gli atti, ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente, si ritiene che da quanto è emerso in istruttoria, l'istanza andrà disattesa per i motivi qui di seguito indicati. Preliminarmente andrà rigettata la richiesta di indennizzo quale conseguenza del sostenuto illegittimo addebito per rate residue pari ad € 281,82 operato da Fastweb spa per l'attivazione dell'offerta "Business Assist", che prevede la rateizzazione dell'importo di € 336,00 suddiviso in 48 rate mensili da 7,00 euro a decorrere dalla sottoscrizione del contratto. L'utente ha liberamente scelto di recedere dal contratto prima della scadenza delle rate, lasciando un insoluto pari ad € 281,82. Non vi in atti alcun richiamo ad un effettivo disservizio patito dall'utente sulla linea telefonica oggetto della presente procedura, tale da giustificare la richiesta di indennizzo. Alla luce di tali fatti e confortati da precedenti in subiecta materia (ex plurimis Delibera n. 1/2021 Corecom Umbria; recentissima Determina Corecom Campania GU14/603112/2023), senz'altro può affermarsi che "Qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del richiedente sulla cui fattura viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del prodotto, l'operatore provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al prodotto acquistato sulla prima fattura utile o mediante emissione di un'unica fattura. Gli utenti potranno continuare a pagare le rate residue dei beni e dei servizi anche se recedono dal contratto prima della scadenza del piano di rateizzazione". In breve, avendo l'utente scelto di rateizzare il costo di un prodotto che avrebbe dovuto pagare integralmente alla sottoscrizione del contratto, l'intervenuta volontaria cessazione del rapporto contrattuale in assenza di contestazioni relative al servizio non fa venir meno l'obbligo per l'utente di corrispondere quanto residua. In conclusione, si ritiene che correttamente Fastweb abbia richiesto quanto dovuto in virtù del rapporto contrattuale, pur risolto anticipatamente; pertanto, la fattura di conguaglio emessa dall'operatore è legittima. La richiesta di indennizzo avanzata dall'istante andrà disattesa. L'ulteriore istanza di indennizzo per mancata risposta reclamo si intende assorbita per le medesime ragioni, poiché il reclamo formalmente presentato in data 15/11/2023 si riferisce all'illegittimo addebito di costi di attivazione suddivisi in 48 mensilità, oggetto dell'odierna Definizione e non ad uno specifico e diverso disservizio. Tutto ciò premesso, in tale caso di rigetto dell'istanza, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 01/02/2024, 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