

DETERMINA Fascicolo n. GU14/662279/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX S.r.l. - 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 S.r.l., del 12/02/2024 acquisita con protocollo n. 0042499 del 12/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Contestazioni istante: - Mancata risposta al reclamo del 24.11.2023; - addebito 48 rate attivazione; - addebito spese di spedizione fattura; Richiesta indennizzo € 1.500,00

Posizione operatore: 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 la richiesta di rimborso e/o indennizzi pari ad € 1.500,00 formulata da controparte risulta del tutto infondata, strumentale e palesemente sproporzionata e, pertanto, non potrà che essere integralmente rigettata.

Motivazione del provvedimento: alla luce delle argomentazioni esposte dalle parti nei rispettivi atti introduttivi e note di replica, nonchè dalla documentazione a supporto prodotta, si motiva quanto segue. Relativamente alla mancata risposta al reclamo parte istante fornisce schermata della formulazione dello stesso a mezzo pec in data 24/11/2023. Contrariamente controparte eccepisce il mancato deposito delle ricevute di accettazione e consegna. La schermata prodotta dall’istante, ad avviso dello scrivente, rappresenta una chiara prova dell’invio. Al citato reclamo non risultano riscontri, ne nei termini previsti da carta dei servizi operatore ne oltre gli stessi, pertanto la doglianza di parte istante è da ritenersi accoglibile per il riconoscimento di indennizzo ai sensi del vigente regolamento nell’arco temporale che va dal 24/11/2023 fino all’incardinamento del procedimento

di conciliazione, ovvero il 23/01/2024. Quindi è da riconoscersi un indennizzo di € 2,50 * 60 gg, per un importo complessivo di € 150,00. In riferimento alla restituzione delle rate relative al contributo di attivazione si rappresenta quanto segue. Ai sensi dell'art. 1c. 3 ter del DL 7/2007, convertito con L 40/2007, la durata del contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Al contempo, le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione in attuazione della precitata normativa stabiliscono che le spese di recesso possono riguardare: 1. i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; 2. la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; 3. il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale; quanto alla voce 1, il costo per la dismissione dell'utenza appare commisurato al valore del contratto. Relativamente alla voce 2, queste spese di risoluzione del contratto devono essere commisurate al valore del contratto stesso e alla durata residua della eventuale promozione. Nel caso che ci occupa, il contratto ha una durata di mesi 48 e non 24 così come previsto dalla normativa vigente di cui sopra. Pertanto, la restituzione degli sconti deve avvenire sulla scorta della durata contrattuale prevista per legge, ovvero 24 mesi e non 48. Ne consegue che l'istante dovrà restituire un importo pari a 24 mensilità di contributo alla attivazione, detratti quelli già versati in corso di esecuzione del contratto. Nel merito quindi, il contratto è stato sottoscritto il 3/5/22 e cessato il 29/8/23, per una durata di 15 mesi per i quali dalla fattura di chiusura non risultano insoluti. Resta a carico dell'istante da corrispondere il contributo di attivazione di € 7,00 per le restanti mensilità fino alla concorrenza di 24 mesi. Un importo complessivo di € 63,00. Quanto alla voce n. 3 non risultano rate residue. In ottica di economicità e semplificazione, gli € 63,00 dovuti dall'istate all'operatore verranno detratti dal maggior importo di € 150,00 che l'operatore corrisponderà per la mancata risposta al reclamo. Infine, in relazione alle spese di spedizione fatture la domanda appare troppo generica e priva di un quadro probatorio con conseguente rigetto. Il valore del decisum è da considerarsi pari ad € 87,00.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2024, è tenuta a corrispondere, così come in motivazione, in favore dell'istante un indennizzo di € 87,00. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata 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
Vincenza Vassallo