



DETERMINA Fascicolo n. GU14/671769/2024

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 dell’utente XXX, del 30/03/2024 acquisita con protocollo n. 0095261 del 30/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sig. XXX, nato a XXX il XXX, codice fiscale XXX, riferisce che a seguito di una verifica operata sulle fatture inviate dall’operatore, appurava che risultavano addebitate, senza soluzione di continuità fin dall’avvio del servizio, spese di spedizione fattura per un importo di € 0,92 per ciascuna fattura periodicamente emessa. Riferiva che tale servizio a pagamento non era mai stato richiesto, né tantomeno fruito in quanto non aveva ricevuto copia delle fatture presso la residenza/domicilio indicata in contratto. Sempre secondo la prospettazione dell’utente, il servizio clienti confermava le circostanze di cui innanzi e provvedeva a variare le modalità di inoltro delle fatture, con decurtazione del relativo costo ma solo a far data dalla variazione. Atteso che le condizioni generali di contratto postulano che la spedizione delle fatture in forma digitale è gratuita, e che tale è stata l’opzione esercitata fin dall’inizio del rapporto contrattuale, l’istante lamenta una pratica commerciale scorretta da parte dell’operatore che avrebbe addebitato spese non dovute per servizi non richiesti. Alla luce delle considerazioni che precedono l’istante conclude per il riconoscimento dei seguenti indennizzi e rimborsi: Accertare che Fastweb ha posto in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi del codice del consumo. Condannarla alla restituzione dell’ indebitto, stimata in € 30: € 0,92 per circa 32 mesi; Accertare che Fastweb ha posto in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi del codice del consumo. Condannarla alla restituzione dell’ indebitto, stimata in € 30: € 0,92 per circa 32 mesi; Condannarla al pagamento di un indennizzo di euro 2,5 al giorno per

attivazione servizio non richiesto dal 14.7.2021 al 20.2.2024: euro 2.360,00 ex art. 9 all. A del. Agcom 347/18/CONS, oppure di un indennizzo equitativo applicabile per analogia. Condannarla al pagamento di una penale di euro 100,00 ex art. 1, c. 292, L. 160/19. Condannarla al pagamento di spese legali per l'eventuale memoria di replica, se resa necessaria a seguito delle difese dell'operatore.

Posizione operatore: Si costituiva tempestivamente l'operatore Fastweb s.p.a. che impugnava e contestava le avverse difese. Nel merito, l'operatore eccepiva che l'istante non aveva mai provveduto ad inoltrare alcuna segnalazione e/o reclamo al fine di segnalare l'addebito di € 0,92, circostanza riscontrata (e per altro non contestata dall'utente) sulla base di quanto riportato nei sistemi informatici della società convenuta. Riferiva che le fatture cartacee recano espressamente l'invito all'adesione al servizio digitale proprio in una ottica di contenimento dei costi, e che tale adesione era avvenuta solo nel mese di febbraio 2024. Sotto diverso profilo, l'operatore rilevava che l'invio del conto (fattura) in formato cartaceo non può in alcun modo essere considerato attivazione di servizio non richiesto, ciò in quanto per attivazione di servizi non richiesti dee intendersi servizi come offerte, piani tariffari, opzioni di pacchetto attivabili che vengono erogati ed attivati dal Gestore senza che sia mai stato richiesto. Alla luce delle difese e della documentazione esibita, l'operatore e concludeva per il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: L'istanza è parzialmente fondata e nei limiti che seguono meritevole di accoglimento. Invero risulta non contestata la circostanza che il conto telefonico sia stato emesso, fin dall'avvio del rapporto commerciale, con addebito di costi di spedizione per la fatturazione in formato cartaceo. Altrettanto pacifica risulta la circostanza che il cliente, in sede contrattuale, ha richiesto la emissione digitale delle fatture, come comprovato dalla documentazione esibita dall'istante (Cfr pagina 3 di 4 riepilogo offerta commerciale.pdf). Non meritevole di accoglimento appaiono, invece, le argomentazioni tese ad inquadrare la fattispecie nell'ambito dei servizi non richiesti, così come appare abnorme il metodo di calcolo prospettato dal ricorrente che tende ad assimilare la durata del presunto servizio non richiesto all'intera durata contrattuale. Invero non è ravvisabile nei fatti esposti alcuna ipotesi di pratica commerciale scorretta, in quanto non v'è stata attivazione di servizi a pagamento che generano profitto per l'impresa ma un mero di ribaltamento di costi di spedizione delle fatture che per colpa imputabile all'operatore dovevano, invece, essere inviate in formato digitale.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/03/2024, è tenuta a al rimborso di quanto indebitamente addebito pari ad euro 29,44 L'importo dell'indennizzo 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