

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/185334/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fastweb SpA
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 07/10/2019 acquisita con protocollo N. 0425429 del 07/10/2019 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

POSIZIONE DELL'ISTANTE - L’istante, nell’atto introduttivo, rappresenta quanto segue: “In data 8/6/2018 ho fatto subentro e cessione del mio contratto Fastweb cod. cliente 8779651 con la sig.ra XXX con moduli che mi ha inviato il servizio clienti Fastweb. Si precisa che quando ho richiesto al servizio clienti le modalità per effettuare il subentro e cessione mi è stato detto che ci sarebbe stato solo un contributo di subentro per il subentrante e nulla avrebbe dovuto pagare la scrivente perché il contratto proseguiva. In data 21/2/2019 tramite un recupero crediti vengo a conoscenza dell’emissione della fattura M004270384 del 1/7/2018 (mai ricevuta dalla scrivente) e pertanto chiedo di poterla ricevere. Andando a controllare la fattura M004270384 mi sono accorta che Fastweb mi ha addebitato l’importo di 78 € con la voce generica ‘Addebito rate residue’, importo non dovuto perché il contratto non è stato mai cessato ma è proseguito a nome di sig.ra XXX e tuttora il contratto è in essere. In data 4/3/2019 invio lettera di reclamo per contestare la fattura M004270384 richiedendo lo storno dei 78 € e la restituzione dei 20,78 € per Accredito Internet dal 8/6/2018 al 30/6/2018 indebitamente fatturati da Fastweb. Fastweb non risponde al reclamo e fa intervenire recupero crediti”. Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede: 1) storno dei 78 € perché non dovuti; 2) rimborso dei 20,78 € relativi al canone internet dal 8/6/2018 al 30/6/2018 già pagato sig.ra XXX; 3) indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo 4/3/2019; 4) il rimborso delle spese necessarie all’ espletamento delle procedure il cui importo si rimette alla decisione dell’Autorità.

POSIZIONE DELL'OPERATORE - L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: "Al fine di dimostrare l'infondatezza delle doglianze avverse, si fornisce la corretta ricostruzione dei fatti, che è la seguente. Il 16/10/2017, l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento residenziale, divenendo titolare del contratto codice cliente 8779651, alle seguenti condizioni: i) internet illimitato al costo di € 24,90 ogni 4 settimane (i.e. € 27,10 per mese); ii) modem Fastgate incluso; iii) contributo di attivazione del modem scontato ad € 93,60 e pagamento da effettuarsi in 48 rate mensili da € 1,95 ciascuna. In seguito, il 8.06.2018, l'istante ha ceduto il contratto in essere con Fastweb alla sig.ra XXX. A chiusura dell'utenza 8779651, con la fattura M004270384 emessa il 1/7/2018, Fastweb ha: 1) addebitato l'importo di € 78,00 (€ 1,95*40 rate mensili), a titolo di contributo residuo dovuto per l'attivazione del modem Fastgate; 2) rimborsato l'importo di € 20,78, stante la mancata fruizione da parte dell'istante del servizio internet in seguito alla cessione del contratto. Ciononostante, la sig.ra XXX ha presentato la presente istanza di definizione, domandando: a) lo storno dell'importo di € 78,00 addebitato con la fattura M004270384 emessa il 1/7/2018; b) il rimborso di € 20,78, per non aver fruito del servizio internet dopo la cessione del contratto; c) l'indennizzo di € 300,00, per la mancata risposta al reclamo del 4/3/2019; d) il rimborso delle spese della presente procedura e della precedente procedura di conciliazione. Dalla superiore ricostruzione dei fatti emerge, con tutta evidenza, che le pretese avverse sono infondate, innanzitutto, perché ai sensi dell'art. 12.8 delle Condizioni Generali di Contratto: 'Eventuali reclami dovranno essere inoltrati a Fastweb secondo quanto previsto dall'art. 10. In assenza di tempestivo reclamo di cui all'art. 10.4, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente'. L'istante ha sporto il reclamo quando era decaduta dalla relativa facoltà, equivalendo la mancata contestazione delle fatture M002517513 (emessa il 1/6/2018) e M004270384 (emessa il 1/7/2018) per nove mesi dalla loro emissione alla accettazione delle stesse. Tale eccezione ha valore dirimente. Ad ogni modo, si precisa che: # con particolare riferimento alla richiesta di storno dell'importo di € 78,00, Fastweb ha correttamente addebitato tale somma, poiché dovuta per l'attivazione del modem Fastgate. Il fatto che l'istante abbia aderito alla promozione sul pagamento dilazionato del contributo in 48 rate mensili non la rende esente dalla corresponsione dell'importo residuo di tale contributo alla data di cessazione del rapporto negoziale. Peraltro, la sig.ra XXX era ben conscia di ciò. Difatti, alla lett. e) della richiesta di subentro, la stessa ha dichiarato di essere "a conoscenza che eventuali rate residue resteranno a suo carico"; # quanto alla domanda di rimborso dell'importo di € 20,78, essa è del tutto ingiustificata, poiché Fastweb ha già restituito tale somma, effettuando un accredito con la fattura M004270384 emessa il 1/7/2018, la quale risulta impagata per € 58,14; # per ciò che concerne la richiesta di pagamento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4/3/2019, anch'essa è infondata, perché, stante il copioso lasso di tempo trascorso dall'emissione delle fatture contestate e dalla chiusura del contratto, Fastweb non era più assoggettata all'onere di rispondere al reclamo presentato dall'utente, essendosi definitivamente concluso il rapporto negoziale il 8/6/2018; # quanto alla richiesta di rimborso delle spese della procedura, nulla è dovuto all'istante, atteso che tutte le contestazioni avverse sono manifestamente infondate e considerato, peraltro, che alcun esborso asseritamente sostenuto dall'istante è stato documentato nella presente sede. Conclusivamente: le pretese avverse andranno rigettate, in quanto infondate in fatto ed in diritto". L'istante replica poi alle difese avversarie ribadendo, tra l'altro, che solo in data 21/2/2019 tramite un recupero crediti è venuta a conoscenza della fattura n. M004270384 del 1/7/2018, mai ricevuta, e di cui viene chiesta copia: tale circostanza non è contestata dalla controparte. Inoltre, la sig.ra XXX osserva che tale fattura è stata prontamente contestata dall'istante in data 4/3/2019. Inoltre, la ricorrente sostiene che dal modulo di subentro si ricava che sarebbero a suo carico solo eventuali rate residue del FASTGate ma non il contributo di attivazione del router che non viene menzionato in nessun documento dell'operatore.

RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME - A) SUL RITO. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. B) NEL MERITO. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. La controversia attiene all'addebito di costi ritenuti non dovuti dopo l'effettuazione di un subentro, in particolare € 78,00 per "Addebito rate residue" nella fattura M004270384 del 1° luglio 2018. E' bene precisare che il subentro consiste in una variazione amministrativa del contratto in base alla quale a un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale, ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa,

né di legge né regolamentare, al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro e agli altri documenti contrattuali prodotti. Nel caso che ci occupa l'istante è l'utente cedente. Nella proposta di abbonamento Fastweb del 16/10/2017, che la sig.ra XXX ha sottoscritto, è indicato un costo per "Contributo attivazione modem" di € 141,60 in promozione a € 1,95 per 48 rate. Vi è inoltre indicato: "Modem FASTGate incluso". Nella fattura 9578556 del 30/10/2017 si rileva la medesima dicitura per il contributo di attivazione modem mentre il modem FASTGate risulta prima addebitato a 149,00 € e poi stornato con la indicazione "Promozione FASTGate – 149,00 €". Nella "Richiesta di subentro offerta famiglia" sottoscritta da cedente e cessionario il 31/5/2018, alla terza pagina, si legge che "il nuovo cliente/cessionario dichiara: [...] e) di essere in possesso dell'apparato FASTGate ceduto dal cliente cedente. Il cliente cedente è a conoscenza che eventuali rate residue resteranno a suo carico". Dai documenti sopradetti pare evidente che il contributo attivazione modem FASTGate e l'apparato FASTGate siano voci diverse del contratto, con costi differenti entrambi promozionati: a una cifra inferiore dal prezzo intero, il primo, e gratis, il secondo. Dal tenore letterale del punto e) del modulo di subentro, con il quale il cedente dichiara di essere a conoscenza che eventuali rate residue resteranno a suo carico, non può che ricavarsi che dette eventuali rate riguardino l'apparato FASTGate a cui ci si riferisce nel periodo precedente. Nel modulo di subentro non vi alcun riferimento ai costi del contributo di attivazione modem, mentre, per quanto riguarda le promozioni, è dato leggere che "il nuovo intestatario usufruirà della stessa offerta commerciale, incluse eventuali promozioni ancora in corso di validità legate all'offerta stessa." L'organismo scrivente ben comprende che Fastweb dovrebbe poter incassare dal cedente o dal cessionario il contributo attivazione modem rateizzato in promozione, ma, in assenza di una chiara clausola sul modulo di subentro che ne attribuisca la debenza al cliente cedente, la richiesta di storno di € 78,00 avanzata dalla sig.ra XXX va accolta. Ne consegue che alla parte istante andranno anche rimborsati € 20,78 relativi al canone internet dal 8/6/2018 al 30/6/2018 non usufruito, già accreditati sulla fattura M0042780384 e non corrisposti perché compensati con l'addebito di € 78,00 ora oggetto di storno. L'istante richiede poi l'indennizzo per il mancato riscontro alla contestazione del 4/3/2019 nella quale riferisce di essere venuta a conoscenza solo in data 21/2/2019, tramite recupero crediti, dell'esistenza della fattura M0042780384. Nel reclamo, molto dettagliato, la sig.ra XXX chiede informazioni sull'addebito in detta fattura della voce generica rate residue per l'importo di 78,00 €, oggetto della controversia che ci occupa, precisando di essere stata rassicurata dal servizio clienti che non avrebbe dovuto sopportare costi per l'effettuazione del subentro poiché gli stessi sarebbero stati unicamente addebitati al cessionario. L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Poiché l'operatore non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, non provvedendo a depositare copia documentale dello stesso, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 12, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come sopra determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Infine, rilevato che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia e del valore della presente controversia.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in accoglimento dell'istanza del 07/10/2019, è tenuta a - stornare € 78,00 per "Addebito rate residue" nella fattura M0042780384 del 1° luglio 2018; - rimborsare € 20,78 relativi al canone internet dal 8/6/2018 al 30/6/2018 non usufruito; - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, oltre interessi legali da

calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo; - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso spese del procedimento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Nicola Princi