

DELIBERA N. 23

***** / FASTWEB SPA
(GU14/609354/2023)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 06/11/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 22/05/2023 acquisita con protocollo n. 0136438 del 22/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 22/05/2023 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb SpA.

Il precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/582304/2023 si è concluso con mancato accordo.

La controversia riguarda il Servizio di Telefonia fissa sulla linea n. 079*****68, contratto Affari.

L'istante riferisce di aver stipulato un contratto di abbonamento ai servizi Fastweb S.p.A. rispetto al quale contesta l'applicazione di un piano tariffario difforme da quello convenuto. Precisa che, in data 05/07/2022, veniva contattato telefonicamente da una addetta del servizio commerciale Fastweb, la quale proponeva un'offerta per un abbonamento ai titolari di partita iva, senza nessun costo aggiuntivo; precisamente, l'offerta proposta, secondo l'istante, prevedeva chiamate illimitate verso numeri fissi e mobili, nonché connessione ADSL illimitata, senza costi di attivazione, al costo di € 24,90 al mese per 24 mesi.

L'istante sostiene che la promoter le avrebbe detto che l'operatore si sarebbe occupato della procedura di migrazione senza costi aggiuntivi, egli afferma, inoltre, che nel colloquio telefonico avrebbe chiesto di non ricevere "sorprese" in fattura, altrimenti avrebbe provveduto a disdire il contratto, e di aver manifestato l'intenzione di passare dal contratto business ad un contratto a consumo, ricevendo rassicurazioni in tal senso. Riferisce di aver fornito l'IBAN per la domiciliazione bancaria e che gli avrebbero inviato il contratto da sottoscrivere con una procedura guidata, fino alla firma del contratto, che, afferma, francamente non aveva avuto il tempo di leggere, in quanto di difficile lettura sullo schermo.

Alla luce di quanto esposto, chiede la condanna all'esatto adempimento del contratto stipulato, con corrispettivo mensile onnicomprensivo di euro 24,90 e la restituzione degli importi relativi a tutte le fatture riportanti importi superiori alle € 24,90, come da accordi intrapresi nella registrazione vocale della telefonata intercorsa.

Chiede altresì, la corresponsione degli indennizzi per il mancato utilizzo del numero telefonico 079 *****68 utilizzato come libero professionista, da oltre venti anni.

Quantifica gli indennizzi richiesti in € 1.800, 00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb ha depositato memorie difensive contestando tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza per le ragioni di seguito esposte. Rispetto

all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello convenuto, rileva che la proposta di abbonamento del 05/07/2022 è stata accettata e sottoscritta dall'istante in forma elettronica. Evidenzia che la fatturazione è stata conforme a quanto previsto nel contratto, come si può appurare dalle fatture prodotte. L'operatore ha inoltre prodotto la disdetta inviata dall'utente. Precisa che la situazione amministrativa dell'utenza presenta un debito di € 573,01. Sottolinea che le fatture emesse e allegate alla memoria difensiva sono conformi all'offerta sottoscritta dall'istante. Chiede pertanto il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Repliche dell'istante

L'istante ha in seguito replicato alle memorie dell'operatore chiedendo la produzione della registrazione vocale in quanto necessaria e sufficiente per chiarire le sue richieste.

4. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta l'asserita difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente rigettate per i motivi di seguito precisati.

Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione è emerso che l'istante in data 05/07/2022 ha stipulato un contratto con l'operatore convenuto in forma scritta, sottoscrivendo la proposta di abbonamento mediante firma digitale.

Dunque, non si tratta di un contratto concluso tramite vocal order su supporto durevole, ma di un contratto accettato per iscritto, preceduto da un'offerta promozionale telefonica.

Occorre dunque far riferimento a quanto stabilito dal Codice del Consumo, nella versione in vigore dal 13/06/2014 fino al 1°aprile 2023, applicabile *ratione temporis* al contratto in contestazione concluso il 05/07/2022, in tema dei c.d. "contratti a distanza".

In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo).

Precisamente, il comma 6 dell'articolo 51 recita che: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole".

Dalle disposizioni normative sopra riportate si evince quindi che il contratto concluso per telefono vincola il consumatore solo dopo la sua accettazione per iscritto, ciò che nella specie è puntualmente avvenuto, come documentato dall'operatore, e, invero, nemmeno smentito dall'istante che afferma di non avere avuto il tempo di leggere la proposta contrattuale che, dunque, gli è stata consegnata.

Nella proposta di abbonamento sono inoltre facilmente intelleggibili le informazioni precontrattuali prescritte dal Codice del consumo ed i dettagli dell'offerta proposta con particolare riferimento ai costi del servizio Fastweb NeXXt Business per € 31,95 mensili e agli altri addebiti dovuti (contributo di attivazione da rateizzare in 48 mesi per € 336,00 con sconto di € 7,00 da versare in caso di recesso, in funzione dell'offerta personalizzata il costo disattivazione di € 35, 95).

Ebbene, dal confronto tra la proposta contrattuale e le fatture contestate emerge una piena corrispondenza tra il contratto e gli importi indicati nelle fatture in contestazione che comprendono oltre ai costi per il periodo in cui l'utente ha fruito del servizio (considerato anche il periodo di preavviso di 30 giorni previsto per il recesso), il recupero dei costi Hag, le spese di spedizione ed i costi di recesso (contributo di attivazione e disattivazione). L'istante ha inoltre esercitato il diritto di recesso secondo quanto previsto dalle condizioni generali del contratto: l'articolo 16 prevede “- Durata del Contratto Fastweb - Recesso 16.1 Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato, salva diversa indicazione di durata nella Proposta e/o nell’Offerta Commerciale. Il Cliente potrà comunicare il recesso con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, (...) In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Il costo di disattivazione potrà variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina “Trasparenza Tariffaria” o la sezione “Assistenza” della tua MyFastweb.(...) 16.2 Nel caso in cui il Cliente richieda, tramite un altro operatore di rete fissa, il servizio di portabilità del numero geografico: qualora attivo con una sola numerazione, il Cliente non dovrà inviare alcuna comunicazione a Fastweb in quanto la procedura comporterà il recesso dall’intero rapporto contrattuale; qualora attivo con più numerazioni, il Cliente manterrà attivo il Servizio associato ai numeri per i quali non ha chiesto il trasferimento verso un altro operatore oppure non abbia comunicato il recesso dal Contratto tramite una delle modalità previste dall’art. 16.1. Nel caso in cui il Cliente passi ad altro operatore tramite procedura di migrazione non dovrà inviare alcuna comunicazione a Fastweb in quanto tale procedura comporta il recesso dall’intero rapporto contrattuale. 16.3 Qualora il Cliente receda dal Contratto e, contestualmente, notifichi a Fastweb l’intenzione di trasferire il proprio numero telefonico verso un altro operatore, Fastweb fornirà al Cliente le informazioni utili per far avviare il trasferimento all’operatore di destinazione, tramite una delle procedure tecniche concordate tra gli operatori. Resta inteso che, al fine di non creare disservizi al Cliente, il Servizio resterà comunque attivo con Fastweb sino al passaggio dello stesso alla gestione del nuovo operatore.”. Risulta agli atti che l'istante ha sottoscritto una disdetta del contratto per la fornitura del servizio per “chiusura partita Iva”.

L'utente non ha quindi chiesto il trasferimento del servizio presso un altro operatore, ma ha dichiarato di voler disattivare il servizio voce e connettività Internet per il numero 079*****68. Nel modulo compilato dall'istante si avverte che in questo caso “la richiesta di cessazione del servizio comporta la perdita del numero telefonico”. Pertanto, anche la richiesta di indennizzo per perdita del numero telefonico è infondata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 6 novembre 2023

IL PRESIDENTE

dott. Sergio Nuvoli