



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 124/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SAGGESE / FASTWEB S.P.A.

(GU14/12/18)

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi*”), come modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 3 gennaio 2018 con la quale la Sig.ra Saggese ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 16 gennaio 2018 (prot. n. 3284) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 08119574XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti e la mancata consegna dell'elenco telefonico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. Fastweb S.p.A. con fattura n. 6243088 del 14 agosto 2016 ha addebitato all'utente i costi per "consegna elenchi telefonici" per un importo pari a euro 1,50 (uno/50);
- b. tale elenco non è mai stato ricevuto;
- c. l'utente ha inoltrato reclamo scritto alla Società, rimasto privo di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- ii. il rimborso delle spese di procedura;
- iii. lo storno del costo dell'elenco telefonico.

La società Fastweb S.p.A. ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente in quanto relative ad una prestazione che non è di competenza dell'operatore. Inoltre, ha precisato che l'importo addebitato per l'elenco telefonico è perfettamente legittimo e serve a coprire l'attività del soggetto terzo che si occupa della gestione dell'elenco telefonico unico tra vari operatori, come disposto dalla *Delibera n. 36/02/CONS*.

Una volta provveduto a comunicare i dati degli abbonati, l'effettiva distribuzione degli elenchi stessi spetta alla società incaricata del servizio che, peraltro, ha pacificamente previsto la possibilità che la consegna degli elenchi telefonici possa essere richiesta qualora non sia stato ricevuto. Pertanto, eventuali inadempimenti di quest'ultima non potranno essere ascritti in capo agli operatori.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Nel merito si ritiene che effettivamente non è addebitabile alla responsabilità dell'operatore la mancata consegna dell'elenco telefonico, ma al soggetto terzo incaricato del servizio. Tuttavia, atteso che l'utente non ha ricevuto l'elenco telefonico, merita di essere accolta la richiesta di storno, ovvero rimborso, dell'importo per "consegna dell'elenco telefonico", addebitato con fattura n. 6243088 del 14 agosto 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Di contro, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*, tenuto conto che il reclamo ha a oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato disposto il dovuto rimborso.

Infine, si ritiene equo disporre la compensazione delle spese di procedura tra le parti.

DETERMINA

1. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore di parte istante l'importo di euro 1,50 (uno/50) addebitato a titolo di costo per "*consegna elenchi telefonici*" nella fattura n. 6243088 del 14 agosto 2016.

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 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini