



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 95/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCHIAVO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1017/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

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. 425/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Schiavo, del 13 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Schiavo, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.8347xxx, contesta la fatturazione da parte della società Fastweb S.p.A. di importi inerenti ad un contratto di fornitura di servizi, segnatamente al quale l'istante medesima ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, agli inizi del mese di agosto 2012, aderiva, mediante contatto telefonico, all'offerta commerciale "Home Pack" che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio Adsl al costo di euro 19,00 al mese. Dopo qualche giorno, precisamente in data 10 agosto 2012, comunicava alla società Fastweb S.p.A. a mezzo raccomandata A.R., ricevuta dalla stessa in data 14 agosto 2012, di volere recedere dal contratto, esercitando regolarmente il diritto di ripensamento entro i dieci giorni lavorativi, come previsto dall'articolo 64 del codice del consumo. Pur tuttavia, la società Fastweb S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti a servizi mai usufruiti. Pertanto, nelle date rispettivamente dell'8 febbraio 2013 e del 16 ottobre 2013, l'istante inviava, a mezzo fax, formali reclami, mai riscontrati dalla predetta società.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione contrattuale;
- ii. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- iii. il rimborso degli importi fatturati a fronte di un servizio mai usufruito;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 25 luglio 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *"La sig.ra Schiavo, nel mese di agosto 2012, ha aderito ad una proposta di abbonamento Home Pack. Contrariamente da quanto asserito da controparte, a Fastweb non risulta pervenuta alcuna comunicazione di recesso dal contratto. La sig.ra Schiavo produce la copia della spedizione di una lettera ed inoltre nell'avviso di ricevimento, prodotto in duplicato, è indicato un CAP diverso da quello presente nella ricevuta di spedizione e vi sono due timbri postali riferiti a marzo ed aprile 2014. La comunicazione del fax dell'8 febbraio 2013, allegata all'istanza, risulta essere stata inviata ad un numero (02.7610107) non contrattualmente previsto. A seguito delle successive comunicazioni, Fastweb ha comunque provveduto a stornare tutte le fatture, non avviando alcuna procedura di recupero crediti. Infine si richiede il rigetto della domanda tesa ad ottenere un presunto rimborso, sia perchè trattasi di domanda estremamente generica, sia in quanto a*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fastweb non risulta pagata alcuna delle fatture emesse. Alla luce di quanto sopra, si richiede il rigetto dell'istanza, in quanto totalmente infondata, e non provata ”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale è stata accolta *sua sponte* dalla società Fastweb S.p.A. ancor prima dell'avvio della presente procedura. Infatti, con nota del 20 settembre 2013 la società medesima ha inviato all'istante formale comunicazione di risoluzione contrattuale e di disattivazione del servizio; documentazione quest'ultima, allegata in copia agli atti.

Le richieste dell'istante di cui ai punti ii), e iii), sono accoglibili, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Fastweb S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito, poiché disdettato, come si evince dalla copia dell'avviso di ricevimento inviato dall'istante in data 10 agosto 2012 e ricevuto dalla società Fastweb S.p.A. in data 14 agosto 2012. Al riguardo, la predetta società si è limitata a comunicare di avere provveduto a stornare l'intero insoluto, ma non ha fornito prova dei relativi adempimenti di competenza, mediante esibizione di copia delle relative note di credito.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iv), è accoglibile, inerente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato a mezzo fax alla società Fastweb S.p.A. in data 8 febbraio 2013, in considerazione dei 461 giorni intercorrenti dal 9 marzo 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13 giugno 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami scritti, a partire dal primo dell'8 febbraio 2013, sostanziandosi tutti sulla fatturazione indebita di importi imputati a vario titolo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Schiavo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081.8347xxx, mediante lo storno ed il rimborso di tutti gli importi fatturati inerenti ad un servizio mai usufruito dall'istante, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo dell'8 febbraio 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 13 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani