



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 103/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AMABILE / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1824/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 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. 532/14/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 Amabile del 3 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Amabile, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.0602xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico da parte della società Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a decorrere dal mese di marzo 2014, la predetta utenza telefonica veniva inibita al traffico in entrata ed in uscita.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 30 luglio 2014, che: *“ In relazione al disservizio lamentato dall'istante, si eccepisce che è stata sospesa l'erogazione del servizio a seguito di traffico anomalo effettuato dall'istante. La predetta sospensione è avvenuta in conformità a quanto previsto dall'articolo 17 delle condizioni generali di contratto. Sul punto, Fastweb ha pedissequamente applicato tale clausola contrattuale, informando l'istante circa il traffico anomalo generato dalla propria utenza verso numerazioni di telefonia mobile, invitando la sig.ra Amabile a corrispondere gli importi fatturati e, in mancanza di tale pagamento, sospendendo i servizi. Allo stato, si rileva che l'istante non ha ancora provveduto al pagamento delle fatture n. 987418 del 14 febbraio 2014 e n. 2775887 del 14 aprile 2014 dell'importo complessivo di euro 742,23, mai oggetto di contestazione. Come si evince dai dati registrati dal software Remedy, in relazione al traffico anomalo effettuato, la scrivente ha contattato la sig.ra Amabile nei seguenti giorni: 14/02/2014; 20/02/2014; 21/02/2014; 26/02/2014; 5/03/2014; 6/03/2014; 10/03/2014; 11/03/2014; 21/03/2014. In data 21 marzo 2014 è stata predisposta la sospensione, in ragione del traffico anomalo. Inoltre, Fastweb ha contattato la sig.ra Amabile in data 24 marzo 2014, per dare avviso circa la necessità di provvedere al pagamento della fattura scaduta. Pertanto, la scrivente ha correttamente adempiuto le proprie obbligazioni, prima di procedere alla sospensione del servizio, solo in relazione al traffico in uscita. Per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, si precisa che mai alcuna comunicazione scritta è pervenuta presso la scrivente. L'onere informativo è stato poi ampiamente ribadito anche in sede di conciliazione”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la sospensione del servizio telefonico, circoscritta al solo traffico in uscita, disposta dalla società Fastweb S.p.A. in data 24 marzo 2014, è legittima in considerazione del mancato pagamento della fattura n. 987418 del 14 febbraio 2014 e del preavviso, avvenuto mediante ben otto "contatti preventivi" a far data dal 14 febbraio 2014, e quindi con anticipo di 35 giorni.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 17 delle condizioni generali di abbonamento della società Fastweb S.p.A. in forza del quale "*Nel caso in cui sia/siano rilevato/i: a) traffico anomalo per direttrice o per volumi rispetto al profilo/consumo medio del cliente, oppure: b) consumi anomali nell'accesso ad internet, Fastweb si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico, in tutto o in parte i servizi e/o recedere con effetto immediato dal contratto. In caso di sospensione disposta ai sensi del presente articolo, i servizi e/o l'accesso alle direttrici saranno riattivati non appena il cliente avrà pagato il corrispettivo per il traffico rilevato e fatturato da Fastweb ed avrà prestato idonee garanzie, ove richieste da Fastweb, in relazione al pagamento dei servizi*". In specie, la sospensione è intervenuta in data 21 marzo 2014, e precisamente dopo 35 giorni dal primo "contatto preventivo", tracciato sul sistema informativo "Remedy", e dal relativo sollecito di pagamento.

Peraltro, l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento della fattura in questione e di quella successiva, la n. 2775887 del 14 aprile 2014, allegando copia delle relative ricevute di pagamento; sottolineando, così, l'avvenuto pagamento a fronte del relativo sollecito di pagamento.

Pertanto, attesa l'assenza di responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine alla sospensione del servizio telefonico a far data dal 24 marzo 2014, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i).

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta della sig.ra Amabile di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non è accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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 rigetta l'istanza della sig.ra Amabile nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 31 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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