



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 130/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
UPDATE DI S. / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1965/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 dicembre 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 del sig. Settembre, titolare della ditta individuale Update, del 29 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

La ditta individuale Update, in persona del sig. Settembre, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.7143xxx, contesta l'applicazione, senza preavviso, da parte della società Fastweb S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle originariamente sottoscritte, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 14 maggio 2012, aderiva, mediante contatto telefonico, all'offerta commerciale "*Small Business Voce e Dati*" che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL su portante in rame o fibra ottica al costo complessivo di euro 100,00 oltre iva bimestrale. Alla ricezione della prima fattura, n. 4156620 del 14 giugno 2012, dell'importo di euro 513,14, l'istante riscontrava con sorpresa l'addebito di costi di attivazione per il servizio voce e per il servizio internet, non prospettati in sede di adesione contrattuale. Pertanto, l'istante provvedeva tempestivamente alla relativa contestazione, prima mediante segnalazione telefonica al servizio assistenza clienti e poi mediante reclamo scritto del 6 luglio 2012, richiedendo, contestualmente, copia del contratto con le annesse condizioni economiche e tecniche. Pur tuttavia, la società Fastweb S.p.A., senza fornire riscontro a quanto richiesto e puntualmente segnalato dall'istante, perseverava nella fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente ed in data 17 settembre 2012 provvedeva alla sospensione del servizio telefonico. Pertanto, in data 20 settembre 2012 l'istante si vedeva costretto a formalizzare disdetta contrattuale.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e dati dal 20 settembre 2012 fino alla riattivazione dei servizi con la società Telecom Italia S.p.A. avvenuta in data 29 dicembre 2012;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 7 ottobre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: "*in data 14 maggio 2012 Update ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb dedicata alle Piccole e Medie Imprese. In merito all'addebito di euro 200,00 a titolo di anticipo conversazioni se ne rileva la correttezza*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*e la legittimità in quanto la ricorrente ha optato, quale metodo di pagamento, per il bollettino postale, anziché per l'addebito diretto su conto corrente. La doglianza quindi è pretestuosa. In merito all'addebito di euro 100,00 a titolo di contributo di attivazione linee, indicato sempre sulla prima fattura, si evidenzia che lo stesso era previsto nella brochure commerciale vigente all'epoca dell'adesione della proposta commerciale, e, pertanto, è stato legittimamente fatturato. Quanto, alla mancata risposta al reclamo, si precisa che il contratto di cui si è richiesta copia non era presente negli archivi Fastweb. Ad ogni buon conto, l'istante ha omesso di pagare integralmente tutte le fatture. Legittimo è altresì l'addebito di euro 1.610,51, di cui alla fattura emessa il 22 febbraio 2013, posto che l'istante ha aderito all'offerta commerciale Promo Fidelity 36, quindi legata ad un vincolo contrattuale di 36 mesi. Per quanto concerne la sospensione lamentata dall'istante, si precisa che in data 20 settembre 2012 la società ha ricevuto comunicazione di recesso. A seguito dell'espletamento della richiesta di cessazione, Fastweb ha quindi provveduto alla chiusura del contratto. Alla luce di quanto esposto, si confida nel rigetto dell'istanza in quanto infondata”.*

### **3. Motivazione della decisione**

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

In *primis*, risulta fondata la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi 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 6 luglio 2012, in considerazione dei 723 giorni intercorrenti dal 5 agosto 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 29 luglio 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 al predetto reclamo. Infatti, il mancato censimento del contratto negli archivi Fastweb eccepito in memoria non può *sic et simpliciter* manlevare la predetta società dalla responsabilità in ordine alla mancata gestione del cliente in termini di completezza e trasparenza informativa.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la responsabilità in ordine all'applicazione di una tariffazione difforme da quella



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A.

Al riguardo, la predetta società non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la condotta assunta dalla società Fastweb S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*. Nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha documentato la correttezza delle fatturazioni in fase di reclamo e nel corso dell'istruttoria. Al riguardo, la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre, la predetta società non ha dimostrato di essersi uniformata ai prospetti informativi resi in sede di adesione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria.

Peraltro, si deve rilevare la condotta insistente della società Fastweb S.p.A., che, noncurante della pendenza dei ripetuti reclami inoltrati dall'istante, ha conferito mandato alla società ECR per la riscossione degli stessi importi in contestazione, senza fornire spiegazioni al riguardo.

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto identificato con il codice cliente n. 4498890 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi è accoglibile.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico a far data dal 20 settembre 2012 non deve ritenersi accoglibile, in quanto la predetta data coincide con la richiesta formale dell'istante di cessazione contrattuale.

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 Preto, 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 parzialmente l'istanza del sig. Settembre, titolare della ditta individuale Update, 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. 081.7143xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, con emissione delle relative note di credito e mediante ritiro di 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 del 6 luglio 2012, 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, 10 dicembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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