

Delibera n. 133/11/CIR

Definizione della controversia  
Calandrini / Fastweb S.p.a.  
(gu14/1327/09)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza dell'8 luglio 2009, ricevuta al Prot. n. 53999, con la quale il sig. Calandrini 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. (di seguito, Fastweb);

VISTA la nota del 22 ottobre 2009 (Prot. n. 80334), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del

regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 30 novembre 2009;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'utente, cliente del gestore Fastweb (numero di utenza 063013xxx), ha lamentato l'illegittima sospensione del servizio operata per più di una volta dal medesimo gestore nell'arco temporale del contratto.

In particolare, il Sig. Calandrini ha spiegato che, dopo aver stipulato un contratto di abbonamento con la Fastweb nel marzo 2006 ed aver richiesto la spedizione delle fatture in formato cartaceo, all'uopo anticipando anche un deposito cauzionale di euro 100,00, per alcuni bimestri non ha ricevuto tali fatture, con la conseguenza che ogni volta ha dovuto contattare l'assistenza clienti per ripetere il proprio corretto recapito e assicurarsi che le stesse le fossero correttamente spedite.

Ciononostante, l'istante ha continuato a non ricevere le fatture e, dunque, si è più volte trovato in ritardo sul pagamento ed ogni volta ha dovuto aprire un ticket di reclamo per gestire il ritardo o il riallaccio. In particolare, vi sono stati alcuni episodi di sospensione della linea, per un totale di 13 giorni nel mese di gennaio 2008 e poi di 168 giorni a partire dal 16 settembre 2008, fino a quando l'account non è stato disattivato, perché l'utente - insoddisfatto a causa delle continue carenze e della apparente impossibilità di risolverle, nonostante lo stesso si fosse attivato più volte per richiedere un controllo sull'indirizzo di spedizione delle fatture - ha preferito rientrare in Telecom Italia ed ha smesso di attivarsi per conoscere gli importi da versare al gestore Fastweb, così maturando a suo carico un insoluto di 103 euro.

Svolto con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente si è poi rivolto a quest'Autorità ed ha chiesto lo storno di qualsiasi pretesa economica da parte del gestore, il riaccredito di quanto versato come deposito cauzionale (pari a euro 100,00), il rimborso di quanto pagato per la riattivazione del servizio (euro 20,00), il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione, oltre alle spese di procedura.

Il gestore, sia nel corso dell'udienza sia nelle successive memorie depositate a seguito della richiesta istruttoria formulata dalla Direzione, ha ribadito la legittimità del proprio operato contestando ogni domanda e affermando, in sostanza, che - anche qualora vi fossero effettivamente stati dei disguidi nel recapito delle fatture - il cliente avrebbe potuto e dovuto, in base ai principi di diritto comune ed alle norme contrattuali, adempiere al pagamento dei servizi fruiti. Infine, Fastweb ha specificato di aver già

provveduto allo storno di ogni insoluto, soltanto *pro bono pacis* e senza riconoscimento alcuno, a seguito dell'avvio di un procedimento per pratica commerciale scorretta dinanzi all'Autorità Antitrust.

## **II. Motivi della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le istanze formulate dall'utente possono essere parzialmente accolte.

Quest'Autorità ha recentemente avuto modo di pronunciarsi in ordine ai disguidi derivanti dalla continuata mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall'utente (nello specifico, invio postale), e ritiene di poter condividere anche in questa sede quanto già precedentemente affermato (cfr. delibera 44/11/CIR).

In particolare, se l'utente, al momento dell'accordo, presceglie una certa modalità di spedizione della fattura (e se ne accolla peraltro i costi, anche in termini di deposito cauzionale), non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disguidi, particolarmente se quest'ultimo si è più volte attivato con il servizio clienti dell'operatore per tentare di risolvere il problema.

In altre parole, si ritiene che vada senz'altro riconosciuto il disagio dell'utente nel dover "recuperare" ogni volta gli importi da versare invece di riceverli – come lo stesso legittimamente si aspettava – presso la propria abitazione in formato cartaceo e con chiara indicazione della relativa scadenza; e in questo senso, quindi, i suoi ritardi possono essere scusati, con la conseguenza che le sospensioni intervenute per tale causale devono essere indennizzate.

Tali sospensioni sono infatti da ritenere illegittime e non giustificate alla luce delle previsioni contrattuali, poiché nell'ambito della collaborazione che deve contraddistinguere il rapporto fra le parti, l'obbligo di solidarietà grava anche sul creditore, il quale è tenuto a compiere tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte (in questo caso l'utente, che voleva fruire dei servizi senza soluzione di continuità), nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico.

Pertanto, più volte avvisato del problema grazie all'apertura di numerosi tickets di reclamo, l'operatore ben avrebbe potuto preservare gli interessi delle controparte – per esempio stabilendo, d'accordo con il cliente, un'altra modalità di invio delle fatture o, quantomeno, ritenendo giustificato l'intervenuto ritardo nel pagamento – piuttosto che limitarsi ad azionare le clausole contrattuali relative alla sospensione amministrativa dei servizi.

Ciò premesso, va tuttavia anche riconosciuto, in linea con quanto osservato dal gestore, che in caso di fruizione dei servizi il pagamento va comunque effettuato, a prescindere dalla ricezione cartacea delle bollette. Sotto questo profilo, dunque, è comprensibile la doglianza del gestore che ha affermato la legittimità del proprio agire anche a causa della posizione debitoria del sig. Calandrini (ormai definita a seguito del

procedimento antitrust), poiché non si può condividere il fatto che al momento dello scioglimento contrattuale permanesse un insoluto a carico del cliente per servizi dal medesimo fruiti.

Si ritiene pertanto ragionevole sottrarre l'importo di detto insoluto (pari a euro 103,00) dall'ammontare dell'indennizzo che deve essere riconosciuto al sig. Calandrini per l'illegittima sospensione della linea, che è da calcolarsi moltiplicando il parametro di 5 euro *pro die* previsto dalla Carta dei servizi Fastweb per un totale di 181 giorni di sospensione della linea.

La somma da riconoscere a tale titolo è pertanto pari a euro 802,00 (vale a dire euro 905,00 – euro 103,00). L'utente ha inoltre diritto al riaccredito di quanto versato come deposito cauzionale (pari a euro 100,00), nonché alla restituzione di euro 20,00 versati per la riattivazione dei servizi dopo la prima sospensione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la domanda proposta dall'utente Calandrini sia da accogliere nel senso spiegato;

RITENUTO, inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che ai sensi dell'art. 19, comma 7, del regolamento, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del fatto che il tentativo di conciliazione e il procedimento di definizione si sono svolti nella sua città di residenza;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. In accoglimento dell'istanza presentata dall'utente Calandrini in data 8 luglio 2009, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- i. euro 802,00 (ottocentodue/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea;
- ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di restituzione del deposito cauzionale;
- iii. euro 20,00 (venti/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per il riallaccio;
- iv. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di rimborso o indennizzo di cui ai punti i, ii e iii dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

E' fatta salva la possibilità per gli utenti di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola