



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 134/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GHEZZI / FASTWEB S.P.A. (GU14 n. 2006/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 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. Ghezzi, del 7 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Ghezzi, intestatario del contratto identificato con il codice cliente n. 3387599, contesta l'arbitraria attivazione da parte della società Fastweb S.p.A. del servizio telefonico inerente alle utenze mobili n. 373.7439xxx e n. 373.7439yyy, mai richieste.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 9 aprile 2013, riceveva l'atto di accertamento n. 11000065 relativo all'anno 2011, inerente l'omesso versamento delle tasse sulle concessioni governative per l'utenza mobile n. 373.7439xxx, di cui non è stato mai intestatario. In pari data, mediante contatto telefonico al servizio assistenza clienti di Fastweb, l'istante apprendeva con sorpresa che le utenze telefoniche di rete mobile di cui risultava essere intestatario erano due, la n. 373.7439xxx e la n. 373.7439yyy, entrambe attivate, senza il proprio consenso, nel mese di febbraio 2010, e di seguito disattivate la prima in data 28 ottobre 2010 e la seconda in data 8 dicembre 2011. In data 10 aprile 2013 formalizzava denuncia al Commissariato della Polizia di Stato di Castellammare di Stabia (Na) e di seguito, in data 17 giugno 2013, presentava istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania.

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

- i. la liberatoria per l'Agenzia delle Entrate inerente agli importi richiesti a titolo di tassa di concessione governativa non dovuta;
- ii. la risoluzione contrattuale;
- iii. il risarcimento dei danni e la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del servizio telefonico inerente alle due utenze di rete mobile mai richieste;
- 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: *"Risulta che in data 22 gennaio 2010 il sig. Ghezzi abbia sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb "Offerta Mobile". A seguito della comunicazione di disconoscimento dei contratti da parte del sig. Ghezzi, la scrivente ha tempestivamente provveduto a stornare tutte le fatture insolute e ad effettuare tutte le comunicazioni necessarie. Tant'è che pare che non siano pervenuti all'istante ulteriori richieste da parte dell'Agenzia delle Entrate e/o di altre società di recupero della tassa in questione. Le suddette circostanze sono state prontamente comunicate al sig. Ghezzi, non da ultimo in sede di udienza di conciliazione dell'8 maggio 2014. Ciononostante l'istante ha comunque preferito, in maniera del tutto pretestuosa, incardinare la controversia che ci occupa"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), di liberatoria per l’Agenzia delle Entrate inerente agli importi non dovuti, richiesti a titolo di tassa di concessione governativa, non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all’*an debeatur* della TCG imputata a titolo di licenza per l’impiego di apparecchiature terminali per il servizio radiomobile, ai sensi dell’articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l’Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l’utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale. Laddove, la richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di risoluzione contrattuale, deve intendersi superata, in quanto è stata accolta *sua sponte* dalla predetta società, che ha, comunque, provveduto allo storno integrale della posizione debitoria, a seguito del disconoscimento contrattuale formalizzato dall’istante nel mese di aprile 2013.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), la stessa limitatamente alla liquidazione dell’indennizzo deve ritenersi accoglibile, in quanto, all’esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la responsabilità in ordine all’attivazione indebita del servizio telefonico su entrambe le utenze *de quibus* è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A., con esclusione, invece, della domanda relativa al risarcimento del danno che esula dall’ambito applicativo del Regolamento ai sensi dell’articolo 19, comma 4.

Al riguardo, la predetta società, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della documentazione contrattuale, riportante la data certa del 22 gennaio 2010, ma priva della debita sottoscrizione dell’istante medesimo, attestante l’acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell’intestatario dell’utenza per l’attivazione del servizio di rete mobile.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l’attivazione indebita del servizio telefonico inerente all’utenza telefonica n. 373.7439xxx dal 1 febbraio 2010 al 28 ottobre 2010 (data di relativa disattivazione) per il numero di 269 giorni, nonché del medesimo servizio inerente all’utenza telefonica n. 373.7439yyy dal 1 febbraio 2010 all’8 dicembre 2011 (data di relativa disattivazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 8, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale “*in caso di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”.

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*;

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Ghezzi, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.345,00 (milletrecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 269 giorni di attivazione non richiesta del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 373.7439xxx dal 1 febbraio 2010 al 28 ottobre 2010, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 3.375,00 (tremilatrecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 675 giorni di attivazione non richiesta del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 373.7439yyy dal 1 febbraio 2010 all'8 dicembre 2011, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

3. 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.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Napoli, 18 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani