



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 136/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CERIELLO FORNITURE SCOLASTICHE DI C. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 276/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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. 390/15/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 ditta Ceriello Forniture scolastiche di C. R., del 18 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta Cериello Forniture scolastiche di C. R., intestataria delle utenze telefoniche business n. 089331xxx e n. 0895226xxx, lamenta l'omessa disattivazione, da parte di Fastweb Sp.A., della numerazione 0895226xxx, nonché l'addebito di importi riferiti ad un periodo successivo alla disdetta contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. la ditta Cериello Forniture scolastiche di C. R. chiedeva il trasloco delle utenze business n. 089331xxx e n. 0895226xxx e una modifica contrattuale consistente nell'applicazione di condizioni economiche più vantaggiose;

b. l'operatore comunicava all'utente che, stante l'impossibilità di "eseguire un cambio abbonamento", il cliente avrebbe dovuto recedere dal contratto e attivarne uno nuovo;

c. l'istante, conformemente alle indicazioni ricevute, in data 29 giugno 2013 tramite raccomandata, comunicava la disdetta contrattuale delle predette utenze, con decorrenza 1 agosto 2013;

d. tuttavia, nonostante la disdetta, Fastweb S.p.A. il 30 settembre 2013, in relazione alla sola numerazione 0895226xxx, emetteva la fattura n. 6634761 di euro 183,62 -riferita al periodo compreso dal mese di ottobre al mese di novembre 2013- che veniva pagata mediante addebito in conto corrente;

e. l'utente, in data 21 ottobre 2013, inviava il primo reclamo, con espressa diffida all'incasso dell'importo addebitato, cui seguivano ulteriori reclami scritti e telefonici;

f. ciò nonostante l'operatore il 30 novembre 2013 emetteva un'ulteriore fattura -n. 8404783 di euro 181,48- riferita al periodo compreso dal mese di dicembre 2013 al mese di gennaio 2014, anche questa addebitata in conto corrente;

g. a fronte dei numerosi reclami successivamente inviati dall'istante, il 14 dicembre 2013 il gestore comunicava che avrebbe stornato, mediante nota di credito, gli importi fatturati successivamente alla disdetta, tenuto conto dei trenta giorni di preavviso disposti per la rescissione del contratto;

h. l'utente, in data 27 e 28 dicembre 2013, inviava ulteriori reclami, ma Fastweb S.p.A. il 31 gennaio 2014 emetteva la fattura n. 340048, di euro 181,48, riferita al periodo compreso dal mese di febbraio al mese di marzo 2014, rimasta insoluta perché nelle more il Sig. Cериello aveva revocato l'autorizzazione all'addebito;

i. il 14 luglio 2014 l'operatore comunicava al cliente che per problemi di sistema la fatturazione non era stata ancora chiusa, quindi avrebbe provveduto ad emettere note di credito in riferimento agli importi addebitati per il periodo intercorrente dal 3 agosto 2013, fino alla data di cessazione del contratto;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

j. ciò nonostante, Fastweb S.p.A., sino al 30 novembre 2014 continuava a fatturare, senza provvedere alla cessazione della linea telefonica.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per mancata disattivazione della linea, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento, in riferimento al periodo compreso dal 3 agosto 2013 al 30 novembre 2014, per un totale di euro 9.680,00, tenuto conto che trattasi di utenza *business* relativa sia al servizio voce che all'ADSL;

ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, in riferimento al periodo compreso dal 21 ottobre 2013 al 15 gennaio 2013, per un totale di euro 300,00;

iii. il rimborso e storno degli importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla disdetta;

iv. il rimborso delle spese di procedura e delle spese legali, pari a € 445,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. in memorie ha addotto che, ai sensi dell'articolo 21.2 delle Condizioni Generali di Contratto, in caso di disdetta contrattuale il termine di preavviso è pari a 60 giorni, pertanto il rapporto contrattuale deve intendersi cessato decorsi sessanta giorni dalla comunicazione scritta della disdetta.

In relazione al caso di specie, quindi, a fronte della comunicazione di disdetta pervenuta alla società il 4 luglio 2013, la relazione contrattuale avrebbe dovuto cessare il 3 settembre seguente. L'operatore ha poi asserito che l'importo fatturato nel documento contabile n. 5098758, emesso a luglio 2013, è dovuto perché riferito a consumi effettuati sino al 31 luglio 2013, e che l'utente ha maturato un insoluto pari ad euro 511,69.

Infine, Fastweb S.p.A. ha richiamato le precedenti pronunce dell'Autorità al fine di escludere il riconoscimento degli indennizzi richiesti per il ritardo nella gestione della disattivazione dell'utenza e ha altresì dichiarato di aver riscontrato i reclami dell'istante, citando, in proposito, il riscontro fornito in data 14 dicembre 2013.

3. Motivazione della decisione

La controversia in esame ha ad oggetto l'omessa disattivazione della linea telefonica *business* n. 0895226xxx, nonostante il titolare ne avesse regolarmente comunicato all'operatore la disdetta, con conseguente addebito, a carico dell'utente, di costi non dovuti, parzialmente assolti.

In primo luogo si osserva che, ai sensi dell'art. 1, co. 3 della l. 40/2007 "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni", pertanto la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto cessare la linea entro il termine massimo di trenta giorni dal ricevimento della raccomandata quindi, nel caso di specie, entro il 4 agosto 2013. Diversamente, risulta incontestato che il 30 novembre 2014 l'operatore ancora non aveva cessato l'utenza di cui trattasi, infatti emetteva ancora fattura, nonostante i ripetuti reclami dell'utente e nonostante avesse esatta contezza della richiesta di disdetta.

In relazione a tanto, fermo restando la cessazione immediata dell'utenza n. 0895226xxx in esenzione spese, tutti gli importi addebitati all'istante relativamente alla predetta linea e in riferimento al periodo successivo al 4 agosto 2013 devono essere rimborsati ovvero stornati.

Di contro, non può essere accolta la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo ex art. 8 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito (delibere n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 14/15/CIR), la *ratio* della richiamata disposizione regolamentare non è aderente alla fattispecie oggetto di controversia, di conseguenza non è possibile fare ricorso al criterio di estensione analogica. In relazione a tanto, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì esclusivamente la possibilità di ottenere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati non dovuti.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si osserva che l'operatore ha riscontrato tardivamente i reclami scritti inviati dall'utente, pertanto può essere accolta la relativa richiesta di corresponsione di un indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*. In particolare, limitatamente al periodo compreso dal 21 ottobre 2013 al 14 dicembre 2013 e al periodo compreso dal 27 dicembre 2013 al 14 luglio 2014, all'utente deve essere corrisposto l'importo di euro 208,00, per un totale di 208 giorni, già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi per fornire risposta al reclamo.

La richiesta di liquidazione delle spese sostenute in riferimento alla presente procedura può trovare accoglimento nei limiti del rimborso spese di cui all'articolo 19, comma 6, del *Regolamento* che si ritiene equo liquidare nella misura di euro 200,00 (duecento/00), tenuto conto delle spese documentate prodotte dall'istante.

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. Ceriello Roberto per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a procedere alla immediata cessazione dell'utenza n. 0895226xxx, in esenzione spese, oltre alla regolarizzazione della relativa posizione amministrativa-contabile, mediante il rimborso ovvero lo storno degli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla data di cessazione del contratto, ovvero al 4 agosto 2013, nonché al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti eventualmente in corso.

3. La società è altresì tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 208,00 (duecentotto/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci