

DELIBERA N. 138/10/CIR

Definizione della controversia
Salvati / Fastweb S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*";

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 22 settembre 2009 (prot. n. 73629), con la quale il sig. Salvati, rappresentato dalla dott.ssa Folchi, 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 18 novembre 2009 (prot. n. 86630), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 15 dicembre 2009;

UDITA la Fastweb nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Salvati contesta nei confronti della società Fastweb una errata e maggiore fatturazione conseguente all'attivazione di un'offerta tariffaria diversa da quella richiesta.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione è emerso che:

i. in data 1 agosto 2007 il sig. Salvati ha sottoscritto un contratto con la Società Fastweb che prevedeva l'attivazione dell'offerta tariffaria Parla Sempre Zero Zero;

ii. successivamente, l'istante, in data 21 settembre 2007, provvedeva a contestare l'attivazione di un offerta diversa rispetto a quella propositagli telefonicamente dal rappresentante della Fastweb. In particolare, l'offerta proposta riguardava Parla Sempre che prevedeva un costo a carico dell'abbonato di euro 27 mensili, comprensivi di IVA, per usufruire di telefonate su rete fissa nazionale, urbane ed interurbane, senza limiti di tempo e senza scatto alla risposta. Il sig. Salvati, pertanto, lamentava l'inadempimento contrattuale della società Fastweb per aver sostituito l'offerta sottoscritta con l'offerta Parla Sempre;

iii. inoltre, in data 25 giugno 2008, il sig. Salvati chiedeva la disdetta del contratto a seguito del reiterato malfunzionamento del servizio telefonico;

iv. in relazione alla controversia insorta con Fastweb, il sig. Salvati, in data 8 settembre 2009, esperiva con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. Lazio.

Tutto ciò premesso l'istante chiede il risarcimento di euro 3.000,00 per i gravi danni subiti.

La società Fastweb S.p.A., nel corso dell'udienza del 15 dicembre 2009, produceva copia della PDA sottoscritta dall'utente da cui si evince che il piano tariffario attivato è quello richiesto dal cliente. Rappresentava, inoltre, di non aver mai ricevuto segnalazioni di disservizi né di aver sospeso l'utenza telefonica e di aver gestito nei tempi la disdetta dell'utenza residenziale con il rimborso, mediante assegno bancario, dei canoni a scadere. Per tali motivi, la Fastweb chiedeva il rigetto dell'istanza.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta presentata da parte istante non può essere accolta, per i motivi di seguito specificati.

In via preliminare è opportuno chiarire che l'istanza di risarcimento formulata dal sig. Salvati non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Dall'esame della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura, emerge che il contratto applicato dalla Fastweb corrisponde a quello sottoscritto dal sig. Salvati. Tale circostanza risulta provata dalla copia della PDA prodotta dalla Fastweb da cui si evince che il piano tariffario attivato dalla Società è conforme alla offerta in essa contenuta, offerta accettata e sottoscritta dalla parte istante. Pertanto, in considerazione della piena corrispondenza tra quanto richiesto dal sig. Salvati con la sottoscrizione del contratto e quanto successivamente attivato dalla Fastweb, si ritiene che nessuna responsabilità possa essere attribuita alla predetta Società.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Salvati.

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.

Roma, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

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