



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 139/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IBELLO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/1083/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2017;

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. 125/17/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Ibello, del 30 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 081811XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti.

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

a. nel mese di dicembre 2015, a fronte della mancata migrazione dell'utenza da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., la Sig.ra Ibello ha chiesto il rientro della linea in Fastweb S.p.A.;

b. il servizio clienti di Fastweb S.p.A., tuttavia, informava l'istante che la numerazione era stata attribuita ad altro cliente, pertanto non era possibile riassegnarla;

c. a fronte di ciò, il coniuge della Sig.ra Ibello ha sottoscritto un nuovo contratto con Fastweb S.p.A., in virtù del quale veniva attivata la linea telefonica n. 0813628XXX;

d. nel settembre 2016 l'istante ha constatato che l'operatore, sin dal mese di dicembre 2015, aveva addebitato in conto corrente sia gli importi riferiti all'utenza n. 081811XXX, che quelli relativi all'altra n. 0813628XXX;

e. in particolare, relativamente alla linea telefonica n. 081811XXX, l'istante ha riscontrato l'addebito in conto corrente di un importo complessivo pari ad euro 426,00, riferito al periodo compreso dal mese di dicembre 2015 al mese di novembre 2016;

f. per quanto sopra l'utente ha inviato numerosi reclami, rimasti privi di riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese;

ii. il rimborso dell'importo indebitamente prelevato dall'operatore in riferimento al periodo compreso dal mese di dicembre 2015 al mese di novembre 2016, per un totale pari ad euro 426,00;

iii. la corresponsione degli indennizzi;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, a fronte del fallimento della procedura di migrazione da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., *“il rapporto contrattuale è proseguito in assenza di comunicazioni dirette ad esercitare il diritto di recesso”*, con conseguente legittimità della fatturazione di cui l'istante si duole. A riprova dell'inconsistenza della doglianza in esame, l'operatore ha evidenziato l'assoluta mancanza di segnalazione o reclamo in tal senso, pertanto ha chiesto il rigetto dell'istanza.



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 non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto la chiusura del ciclo di fatturazione avviene a fronte della chiusura del rapporto contrattuale e, nella documentazione al fascicolo, non vi è prova che lo stesso sia cessato a far data dal dicembre 2015, ovvero che la linea dedotta in controversia, a decorrere da detta data, non era più nella disponibilità dell'utente. Peraltro, ai sensi delle Condizioni generali di contratto applicabili al rapporto *de quo*, “[c]iascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni”, pertanto l'istante avrebbe potuto ottenere la cessazione del contratto inviando autonomamente una comunicazione all'operatore, senza attendere la pronuncia dell'Autorità adita. Tuttavia, dalla documentazione in atti, non risulta che l'utente abbia comunicato a Fastweb S.p.A. la disdetta del rapporto di cui si discute.

Inoltre, si osserva che la Sig.ra Ibello non ha fornito prova alcuna in merito alla lamentata duplicazione degli addebiti in conto corrente, sia degli importi riferiti all'utenza n. 081811XXX che quelli relativi all'altra n. 0813628XXX. Peraltro, constatato che la linea telefonica n. 081811XXX non era più nella sua disponibilità, l'utente, mediante l'estratto di conto corrente, aveva la possibilità di verificare da subito che l'operatore non le addebitasse più i relativi costi; viceversa, ha chiesto la restituzione degli stessi solo a distanza di un anno dal rispettivo addebito in conto corrente. Nel caso di specie si ritiene trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui “per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.” Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano “in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”

Per quanto sopra anche le richieste *sub ii.* e *ii.* non possono trovare accoglimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Ibello nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi