



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 14/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

LA TERZA / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 2410/2014)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 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. 569/14/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 7 novembre 2014 dell’utente Sig. La Terza, rappresentato e difeso dalla dott.ssa Linda Passero;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. La Terza, intestatario dell'utenza telefonica n. 081-19715xxx, contesta la ritardata disattivazione del servizio telefonico da parte della società Fastweb S.p.A., nonché la fatturazione di importi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale.

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

a. l'utente, in data 18 marzo 2013, comunicava a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno la cessazione del contratto di abbonamento, tuttavia l'operatore perseverava nell'erogare il servizio, fatturando i relativi importi;

b. pertanto l'istante inviava ripetuti reclami, a mezzo fax, il 2 maggio, il 21 maggio e il 27 giugno 2013, ai quali non otteneva riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno delle fatture insolute, gli indennizzi per mancata risposta ai reclami e gli indennizzi per la violazione del Codice del Consumo.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, dichiarando *“che non risulta alcuna comunicazione di recesso da parte dell'istante in data 13.03.2013”*. L'operatore ha altresì rappresentato e comprovato che l'istante ha comunque perseverato nell'utilizzazione dei servizi erogati, maturando un insoluto pari ad euro 353,44, tant'è che il contratto sarebbe poi stato risolto per morosità. In relazione a tanto ha infine evidenziato che la pretesa dei pagamenti da parte di Fastweb è giustificata e resa legittima in virtù dell'utilizzo dei servizi da parte dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che il Sig. La Terza, in data 18 marzo 2013, ha effettivamente comunicato la risoluzione del contratto all'operatore, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, come si evidenzia dalla documentazione prodotta in atti. Pertanto, a fronte di un servizio disdettato, non può ritenersi fondata alcuna pretesa creditoria da parte di Fastweb S.p.A. che, di fatto, non ha gestito correttamente e tempestivamente la procedura di risoluzione contrattuale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In proposito si ritiene che la condotta colpevole dell'operatore non può ricadere nella sfera patrimoniale dell'utente determinando conseguenze economiche indesiderate.

In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'operatore non ha fornito prova di aver dato riscontro ai reclami inviati dall'utente, pertanto trova accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo da parte di Fastweb, in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2013 (data in cui l'utente ha dimostrato di aver inviato il primo reclamo scritto) al 6 novembre 2014 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* per un totale di euro 300,00.

Diversamente non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi

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.

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. La Terza nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica n. 081-19715xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e non dovuti, allo stato insoluti, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a pagare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, l'importo di euro 300,00 (*trecento/00*), computato nella misura



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

massima per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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.

Napoli, 11 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani