



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 148/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS DI COSTANZO/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/181/2017)

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 del Sig. Di Costanzo, del 27 gennaio 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. 0810606XXX, lamenta l'addebito da parte dell'operatore Fastweb S.p.A. di importi non dovuti.

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

a. nel mese di ottobre 2016, mediante una verifica dell'estratto conto, constatava che sul proprio conto corrente venivano addebitati importi riferiti all'utenza dedotta in controversia, per la quale non aveva mai sottoscritto alcun contratto;

b. l'istante ha altresì precisato che la sua abitazione era servita da una linea telefonica intestata alla moglie, Sig.ra Starita, e che in riferimento alla linea n. 0810606XXX non aveva mai ricevuto alcuna fattura.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il rimborso dell'importo indebitamente prelevato dall'operatore in riferimento all'utenza n. 0810606XXX;

ii. la corresponsione dell'indennizzo spettante a titolo di indebito prelievo di somme, *sine titulo*.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto l'utente, in relazione ai fatti dedotti in controversia, in data 12 novembre 2016 ha sporto querela nei confronti di ignoti per il reato di truffa.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che l'utente, nel novembre 2003, aveva aderito ad una proposta di abbonamento a fronte della quale era stata attivata la linea telefonica n. 081641XXX. Nel settembre 2012 la linea è migrata in Telecom Italia S.p.A., in virtù di una procedura di NNP (*Number Portability* cd. pura), come provato dalle schermate estratte dal sistema Eureka, depositate in atti. Conseguentemente il *dn* è passato all'operatore *recipient* mentre la risorsa di accesso è restata in capo a Fastweb S.p.A., che di ciò ha reso puntuale informativa all'utente. Infatti, nella fattura n. 8097197 del 30 novembre 2012, in atti, il Sig. Di Costanzo è stato informato che l'abbonamento era stato cambiato e che, in sostituzione del precedente, era stato attribuito un nuovo numero telefonico, ovvero il n. 0810606XXX, con codice cliente n. 0347170. L'operatore ha quindi rappresentato che, in assenza di qualsivoglia comunicazione di disdetta contrattuale, ha regolarmente proseguito l'erogazione dei servizi e la relativa fatturazione del corrispettivo. L'utenza n. 081641XXX, a seguito di una nuova procedura di migrazione e di una voltura anagrafica, è poi rientrata in Fastweb S.p.A., intestata alla Sig.ra Starita.

Infine, la Società ha precisato che “*il Sig. Di Costanzo, nel 2014, ha chiesto l'attivazione dei servizi Fastweb sull'utenza mobile 3398260XXX*” e i relativi costi sono stati inseriti nelle fatture relative all'*account* codice cliente n. 0347170 e sono stati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

periodicamente e costantemente addebitati, a partire dalla fattura n. 6794091 del 30 settembre 2014.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. ha invocato il principio dell'ordinaria diligenza del debitore ai fini del rigetto dell'istanza.

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.

Preliminariamente, si precisa che la competenza dell'Autorità adita in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie è circoscritta alla valutazione della condotta assunta dall'operatore di comunicazioni elettroniche nell'ambito del rapporto contrattuale con il proprio cliente, utente finale. In particolare, atteso che l'accertamento istruttorio condotto ai fini dell'adozione del presente provvedimento non verte su aspetti di rilevanza penale, si ritiene che l'eccezione di inammissibilità mossa in premesse dall'operatore non meriti accoglimento.

Nel merito, alla luce delle schermate estratte dal sistema Eureka, si assume che a Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura della numerazione abbinata al codice cliente n. 0347170; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Telecom Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferta sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Ciò stante, dalla documentazione in atti non si evince se il Sig. Di Costanzo abbia effettivamente richiesto a Telecom Italia S.p.A. la portabilità della sola numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio, tuttavia tale considerazione non incide sulla valutazione della condotta posta in essere da Fastweb S.p.A. che, in quanto operatore *donating*, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da Telecom Italia S.p.A., *recipient*.

Ciò detto, però, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di NNP e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi.

In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contratto. Nel caso di specie, si ritiene che la dicitura “*[s]i comunica che il giorno 30.10.2012 è stato effettuato il cambio numero telefonico da 081641XXX a 0810606XXX. Dalla data del cambio abbonamento le è stato addebitato il costo per i nuovi servizi e rimborsato l'importo anticipato per i servizi dismessi*”, riportata nella fattura n. 8097197 del 30 novembre 2012, non soddisfi i requisiti di chiarezza e trasparenza di cui alla richiamata disposizione regolamentare. All’utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal 30 ottobre 2012, i servizi sulla numerazione 081641XXX, per effetto della procedura di NNP, venivano forniti da Telecom Italia S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. non era cessato, tant’è che l’operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza su un’altra numerazione, 0810606XXX, e avrebbe anche addebitato i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l’inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell’operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole il Sig. Di Costanzo, in accoglimento alla richiesta sub i., si ritiene che l’operatore Fastweb S.p.A. debba rimborsare all’utente l’intero importo indebitamente prelevato, in riferimento all’utenza n. 0810606XXX, a far data dal 30 ottobre 2012 (data in cui l’utenza risulta passata in Telecom Italia S.p.A.).

Viceversa, la richiesta sub ii. non può essere accolta in quanto il Regolamento indennizzi non contempla alcuna ipotesi di indennizzo in riferimento alla fattispecie di disservizio oggetto di controversia.

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, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l’istanza del Sig. Di Costanzo, nei confronti della società Fastweb S.p.A.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante, l’intero importo addebitato al Sig. Di Costanzo, in riferimento all’utenza n. 0810606XXX, a far data dal 30 ottobre 2012, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.

3. 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSIONARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi