

DELIBERA N. 15/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALTEDO/FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/82282/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della ditta Altedo, acquisita al protocollo n. 0059308 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, contesta a Fastweb S.p.A. l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle convenute, *"essendo il contratto illeggibile"*.

Inoltre, l'istante ha chiesto a Wind Tre S.p.A. la cessazione di 5 SIM di cui disconosce la titolarità.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. *"la cessazione delle utenze Wind (già disattive) n. 3282228xxx; 3282261xxx; 32732137xxx; 3279784xxx; 32843711xxx"*;
- ii. *"storni eventuali altre emissioni"*;
- iii. *"la cessazione dell'utenza Fastweb n. 375535xxx (già inattiva), mantenimento della sola 375535xxx, oppure passaggio ad altro gestore senza costi"*;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per il grave disagio patito.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rilevato preliminarmente l'assoluta genericità dell'istanza, in particolare ha evidenziato che controparte *"ha sostenuto, con estrema approssimazione l'errata fatturazione ed applicazione di condizioni differenti da quelle pattuite, senza tuttavia indicare quali sarebbero le condizioni asseritamente non applicate, né quali siano i singoli costi contestati"*, né ha dato evidenza delle fatture contestate; fermo restando che l'utente non ha inviato alcun reclamo attinente alla fatturazione.

Nel merito, l'operatore ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento in data 26 gennaio 2018, con richiesta di 5 SIM, di cui 3 portate da Wind Tre S.p.A. (n.3357043xxx, 3395218xxx e n. 3336136xxx, con offerta ricaricabile in promozione ad euro 9,95) e 2 SIM native Fastweb (n. 3755355xxx e n. 3755355xxx, con offerta ricaricabile in promozione ad euro 5,95). La Società ha dichiarato di aver sempre emesso fatture conformi alle offerte commerciali cui l'utente ha aderito, né l'istante ha mai reclamato in proposito.

Wind tre S.p.A., in via preliminare, ha eccepito che le doglianze mosse dall'utente nell'istanza di definizione sono difformi da quelle avanzate in sede di conciliazione. In particolare, premesso che in sede di conciliazione era stato dedotto unicamente "*lo storno parziale della fattura n. 2018T000314xxx*", anche tale domanda risulta del tutto generica in quanto non è sostenuta da alcuna prova, né circostanza descrittiva.

Nel merito l'operatore ha addotto che le utenze n. 3357043xxx e n. 3336136xxx sono state attivate nel 2010, mentre la n. 3395218xxx nel 2013. In data 4 aprile 2017, parte istante ha aderito ad un cambio di listino, verso un prodotto ricaricabile, in riferimento alle numerazioni 3357043xxx e 3395218xxx. Infine, le tre SIM sono state portate in Fastweb S.p.A. il 29 gennaio 2018. In data 21 aprile 2018 è stata emessa la fattura n. 2018T000314388 in cui era addebitato un contributo di attivazione di euro 80,00 in riferimento alle numerazioni 3357043xxx e 3395218xxx, migrate anticipatamente rispetto al termine di durata del contratto, fissata in 24 mesi.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza che, stante l'omesso deposito dei documenti contabili cui sono riferite le contestazioni, non consente di compiere un adeguato accertamento istruttorio in ordine alla fondatezza delle doglianze dell'utente.

In particolare, non è dato di constatare in cosa consista la presunta difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate da Fastweb S.p.A., tantomeno è possibile verificare che sono stati addebitati all'utente dei costi riferiti a numerazioni che egli adduce essere "*inattive*" e di cui "*disconosce la paternità*".

Si precisa, altresì, che le pronunce dell'Autorità hanno ad oggetto storni, rimborsi ovvero indennizzi, ma la cessazione dei contatti è materia rimessa all'autonomia negoziale e, pertanto, regolata dalle Condizioni generali di contratto.

Pertanto, le Condizioni generali di contratto, sia di Fastweb S.p.A. che di Wind S.p.A., prevedono che la cessazione del rapporto contrattuale venga formalizzata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno e al fascicolo non risulta che l'istante abbia ritualmente comunicato né a Fastweb S.p.A., né a Wind Tre S.p.A., la disdetta delle utenze di cui sopra.

Attesa l'assoluta carenza documentale comprovante le contestazioni mosse, rispettivamente, nei confronti degli operatori convenuti, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Altedo nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Wind tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone