



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 171/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BONANNO/FASTWEB S.P.A. (GU14/1219/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 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 *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza del Sig. Bonanno, del 28 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0704516XXX, lamenta l'addebito da parte della società Fastweb S.p.A. di importi non dovuti in quanto riferiti a periodi successivi alla disdetta del contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. il Sig. Bonanno, titolare di un contratto “*Home Pack*”, Sky & Fastweb, in data 1 settembre 2016, a mezzo raccomandata A/R, ha comunicato all'operatore Fastweb S.p.A. “*l'inequivoca intenzione di recedere immediatamente il contratto*”;

b. ciò nonostante, Fastweb S.p.A. ha proseguito il ciclo di fatturazione, addebitando sul conto corrente dell'utente i relativi importi, tuttavia, il Sig. Bonanno non ha potuto revocare l'autorizzazione all'addebito, in quanto gli importi addebitati sono riferiti, indistintamente, sia ai servizi di *pay tv* erogati dall'operatore Sky Italia S.r.l. che a quelli telefonici erogati da Fastweb S.p.A.

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

i. l'interruzione del ciclo di fatturazione e la restituzione dell'intero importo addebitato a far data dalla disdetta del contratto;

ii. la corresponsione di un indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha sostanzialmente addotto che non risulta pervenuta la comunicazione di recesso cui l'utente si riferisce. In proposito, l'operatore ha evidenziato che l'istante ha depositato in atti prova dell'invio di una comunicazione che però non allega, pertanto non è possibile risalire al contenuto della stessa. La Società ha altresì rilevato che “*a fronte dell'asserito esercizio del diritto di recesso del giorno 1.09.2016, per la prima volta il sig. Bonanno ha reclamato la ricezione di fatturazione tramite il proprio legale, che vi avrebbe provveduto con comunicazione formata in data 08.05.2017, a distanza, dunque, di ben 9 mesi, ma di cui manca prova di consegna e accettazione*”.

Infine, l'operatore Fastweb S.p.A. ha richiamato le precedenti pronunce dell'Autorità che escludono il riconoscimento dell'indennizzo in caso di prosecuzione della fatturazione dopo l'esercizio del diritto di recesso, stante la non equiparabilità tra la fattispecie oggetto di controversia e quelle previste nel *Regolamento sugli indennizzi*.

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.

In particolare, preso atto della documentazione in atti, si ritiene che la richiesta dell'utente sub i. possa trovare accoglimento. Infatti, *in primis*, si osserva che l'operatore non ha provato che l'istante, a far data dal 1 settembre 2016, abbia fruito del servizio e, conseguentemente, che avesse interesse alla prosecuzione del rapporto contrattuale. In ordine al contenuto della raccomandata inviata dall'utente il 1 settembre 2016, poi, l'operatore non ha dato alcuna evidenza che fosse una comunicazione diversa dalla disdetta.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a risolvere il rapporto contrattuale riferito all'utenza n. 0704516XXX e a rimborsare all'utente tutti gli importi fatturati a far data dal 1 settembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell’istante sub ii. in quanto, alla luce del recente consolidato orientamento dell’Autorità (delibera n. 4/16/CIR; n. 541/16/CONS; n. 23/16/CIR; n. 35/17/CIR; n. 93/17/CONS), a fronte dell’indebita fatturazione non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo. In particolare, nel merito delle richieste formulate dall’istante in sede di memorie, si osserva che la tardiva cessazione dell’utenza telefonica non è equiparabile alla ritardata attivazione di un servizio in quanto nell’un caso si determina una fatturazione indebita, opportunamente stornata ovvero rimborsata; nell’altro, l’utente è privato della fruizione di un servizio.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza Sig. Bonanno nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a risolvere il rapporto contrattuale dedotto in controversia e a rimborsare tutti gli importi fatturati a far data dal 1 settembre 2016.

2. 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.

3. 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

4. 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.

Roma, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi