



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 183/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AMORUSO E FALCO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1783/17/AM)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 novembre 2018;

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. 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 “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 “Regolamento sugli indennizzi”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Amoruso e Falco del 3 ottobre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione degli istanti**

Gli istanti, in riferimento all’utenza telefonica n. 0815299XXX, lamentano la mancata attivazione dei servizi e l’emissione di fatture non giustificate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, gli utenti hanno dichiarato quanto segue:

- a. in data 4 dicembre 2011, il Sig. Amoruso ha sottoscritto una proposta di abbonamento “*Parla e naviga casa*” con Fastweb S.p.A., per l’attivazione di una nuova linea telefonica, opzionando, quale modalità di pagamento, l’addebito in conto corrente;
- b. nonostante i numerosi solleciti al *call center* della Società, l’attivazione dei servizi richiesti non è mai avvenuta;
- c. tuttavia, Fastweb S.p.A. ha iniziato a emettere fatture e a incassare i relativi pagamenti, mediante addebito su conto corrente;
- d. stante la mancata attivazione dei servizi, in data 10 luglio 2014, la Sig.ra Falco, moglie del Sig. Amoruso, ha comunicato formale recesso dal contratto;
- e. il recesso, però, non è stato gestito e l’operatore ha proseguito la fatturazione;
- f. Fastweb S.p.A., in seguito, ha emesso alcune note di credito in favore della Sig.ra Falco, accreditandole però sul conto corrente intestato al marito;
- g. inoltre, la Società ha proseguito ad incassare importi non dovuti, mediante addebito sul conto corrente del Sig. Amoruso che “*per porre fine a tale prelievo forzato, ha revocato alla propria Banca l’autorizzazione dell’addebito delle fatture*”;
- h. Fastweb S.p.A., pur non erogando alcun servizio, ha continuato a richiedere i relativi pagamenti, anche a mezzo di apposita società di recupero crediti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- i.* lo storno delle fatture che si assumono insolute, per un importo pari a euro 375,25 (trecentosettantacinque/25);
- ii.* il rimborso degli importi indebitamente corrisposti, per un ammontare pari a euro 577,85 (cinquecentosettantasette/85);
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per omessa attivazione della nuova linea telefonica, in riferimento al periodo compreso dal 5 febbraio 2012 al 10 settembre 2014;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo per omessa attivazione del servizio ADSL, sempre in riferimento al periodo compreso dal 5 febbraio 2012 al 10 settembre 2014;
- v.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata disattivazione di servizi nel periodo compreso tra il 10 luglio 2014, data del recesso, al 22 maggio 2016, data della formale disattivazione da parte di Fastweb S.p.A.;
- vi.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- vii.* il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rilevato che, in relazione al rapporto contrattuale con il Sig. Amoroso, i servizi non sono stati attivati per problemi tecnici, prontamente comunicati all'utente, non imputabili alla Società.

In particolare, l'operatore, in memorie, ha dichiarato che “[d]opo numerose verifiche e tentativi, la linea è risultata non attivabile, pertanto alcuna fattura è stata emessa da Fastweb S.p.A.”; fermo restando che “l'istante era perfettamente a conoscenza di detta circostanza e non ha mai reclamato alcunché”. Infatti, “alla luce dell'impossibilità di attivare il contratto richiesto dal Sig. Amoroso, la Sig.ra Falco Antonietta, moglie dello stesso, ha richiesto, in data 14.04.2013, la portabilità della numerazione 0815299XXX da TIM S.p.A. a Fastweb”. In tal caso, l'attivazione dei servizi non è avvenuta per impossibilità di acquisizione della numerazione “per un cd. NOK attivo, inviato da parte di Telecom Italia S.p.A.”; tuttavia, l'account è stato comunque attivato “ed è partita anche la fatturazione”. In ogni caso la Società ha dichiarato di aver provveduto a rimborsare l'utente mediante l'emissione di apposite note di credito, agli atti; “e comunque, anche in questo caso, non è mai pervenuto alcun reclamo in merito alla mancata attivazione”.

Infine, Fastweb S.p.A. ha rilevato che la comunicazione di recesso “è stata inviata ad un indirizzo differente rispetto a quello indicato nel regolamento negoziale”.

### **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.

Merita di essere accolta la richiesta *sub* i. di storno di tutte le fatture insolute, relative sia alla posizione del Sig. Amoroso che a quella della moglie, Sig.ra Falco Antonietta, atteso che Fastweb S.p.A., incontestatamente, non ha erogato i propri servizi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

in favore degli istanti, pertanto l'operatore non ha alcun titolo per pretendere l'eventuale controprestazione.

Per lo stesso motivo, è accolta la richiesta *sub ii.* di rimborso degli importi prelevati in riferimento ai rapporti contrattuali dedotti in controversia, al netto delle somme già accreditate, pari a euro 160,43 (centosessanta/43).

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii. in primis* si osserva che in atti non risulta alcuna segnalazione relativa alla mancata esecuzione del contratto stipulato il 4 dicembre 2011 dal Sig. Amoruso, fino all'istanza di conciliazione presentata al CORECOM competente in data 25 luglio 2017. Inoltre, si evidenzia che l'indirizzo indicato nel contratto sottoscritto dal Sig. Amoruso coincide con l'indirizzo presso cui era attiva l'utenza n. 081 5299082, intestata alla moglie, Sig.ra Antonietta Falco. Ciò stante, benché Fastweb S.p.A. non abbia dimostrato quanto addotto in memorie, ovvero di aver reso edotto l'utente in ordine all'impossibilità tecnica riscontrata in fase di attivazione della nuova linea telefonica, è agevole desumere che il Sig. Amoruso fosse comunque servito dalla linea telefonica n. 081 5299082. In relazione a tanto, fermo restando che l'operatore è tenuto a rispondere del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza, in riferimento al periodo compreso dal 5 febbraio 2012 (data entro la quale la Società avrebbe dovuto attivare i servizi) al 14 ottobre 2013 (data in cui, a mezzo *verbale order* la sig.ra Falco ha aderito alla proposta contrattuale della Società convenuta, previa migrazione della linea da Telecom Italia S.p.A.) Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 925,50 (novecentoventicinque/50), calcolati nella misura di euro 1,50 al giorno, per 617 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Non può essere accolta la richiesta *sub iv.*, in quanto la fattispecie di cui l'utente si duole non è riconducibile, per orientamento ormai consolidato dell'Autorità, neanche in via analogica, all'ipotesi dell'attivazione di servizi non richiesti di cui all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub v.*, atteso che in atti non risulta alcun reclamo scritto, tantomeno è precisata la data di eventuali reclami telefonici, quindi non è indicato il termine da cui decorrerebbe il titolo per la corresponsione dell'indennizzo in parola.

Infine, tenuto conto che l'istante si è avvalso dell'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00).



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Amoruso e della Sig.ra Falco nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare, ovvero a rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento ai rapporti contrattuali dedotti in controversia, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura ed euro 925,50 (novecentoventicinque/50), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza.

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

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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, 29 novembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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