



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 204/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GENTILE / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1261/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 dicembre 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. Gentile, del 5 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica n. 08231874XXX, lamenta l’addebito di importi non dovuti, da parte della società Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. nonostante l'utenza oggetto di controversia sia migrata da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., a far data dal 1 ottobre 2015, l'operatore *donating* non ha interrotto il ciclo di fatturazione;

b. infatti, con documento contabile n. 7935599 del 31 ottobre 2015, Fastweb S.p.A. ha addebitato i canoni anticipati riferiti al periodo novembre-dicembre 2015, in cui la linea era servita da Telecom Italia S.p.A., per un totale di euro 77,25;

c. in relazione a tanto, l'istante ha immediatamente contattato il servizio clienti della Società per contestare l'importo richiesto, ritenuto non dovuto, e ha ricevuto rassicurazioni che sarebbe stato stornato;

d. tuttavia, nella fattura successiva, n. 9828498 del 31 dicembre 2015, è stato stornato l'importo riferito ai mesi di novembre e dicembre 2015, ma è stato addebitato l'importo di euro 86,13, a titolo di dismissione servizi, ed euro 29,00, a titolo di restituzione sconto che l'utente ritiene non dovuto;

e. nel mese di novembre 2016 il Sig. Gentile ha ricevuto, da parte di una società di recupero crediti, la richiesta di pagamento di euro 72,25 ed ha subito inviato un reclamo scritto all'operatore dalla cui risposta "*emerge che l'utente versa negli anni canoni anticipati per euro 100 circa*".

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

- i. lo storno della posizione debitoria, con ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. la restituzione di euro 100,00 versati a titolo di anticipo conversazione;
- iv. il risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che la fatturazione emessa è corretta, in quanto i costi addebitati con la fattura del 31 ottobre 2015 sono stati rimborsati in quella successiva del 31 dicembre 2015 in cui sono stati altresì addebitati gli importi per la dismissione dei servizi.

Per quanto riguarda l'anticipo conversazione di cui controparte chiede la restituzione, per un importo di euro 100,00, l'operatore ha evidenziato che l'utente non prova di averlo versato, pertanto non può averne il rimborso.

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, la richiesta *sub. i* non può essere accolta in quanto, premesso che l'esposizione debitoria dell'utente attiene al mancato pagamento della fattura n. 7935599



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del 31 ottobre 2015, per un totale di euro 77,25, dalla documentazione in atti, risulta che il predetto importo è stato poi riaccreditato, nel documento contabile n. 9828498 del 31 dicembre 2015, e quindi decurtato dal totale addebitato all'utente.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub* ii. in quanto la controversia verte sull'addebito di importi non dovuti e non sull'attivazione di servizi non richiesti.

Anche la richiesta *sub* iii. non merita accoglimento, rilevato che l'istante ha addotto di vantare un credito nei confronti dell'operatore senza, tuttavia, fornire alcuna prova in merito. Peraltro, dal riscontro scritto fornito da Fastweb S.p.A. al reclamo scritto inviato dall'istante nel dicembre 2016, non emerge che la Società abbia mai percepito l'importo di euro 100,00 a titolo di "anticipo conversazione".

Infine, per quanto concerne le pretese risarcitorie *sub* iv., si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Gentile nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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