



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 211/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CROVACE / FASTWEB S.P.A.
(GU14/2358/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 dicembre 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 “*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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 della Sig.ra Crovace, del 15 dicembre 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 dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0823493xxx, lamenta l’indebita fatturazione da parte di Fastweb S.p.A.

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

- a. l’istante, in data 22 marzo 2013 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l’attivazione dei servizi telefonici da parte di Wind Tre S.p.A., previa migrazione dell’utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A.;
- b. la procedura veniva espletata il 24 agosto 2013 tuttavia, Fastweb S.p.A. continuava a emettere fatture sino all’8 agosto 2016;
- c. a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati dall’istante in proposito, a far data dal 5 giugno 2014, tutti rimasti privi di riscontro.

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

- i. lo storno delle fatture emesse in riferimento al periodo successivo al 24 agosto 2013, data in cui l’utenza dedotta in controversia è migrata in Wind tre S.p.A., per un totale di 19 fatture e un importo insoluto pari ad euro 2.800,00;
- ii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2014;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Fastweb S.p.A., ha dichiarato che *“seppure la DAC fosse prevista in data 30.04.2013, la notifica 12 del 16.01.2016 ha avuto esito negativo per sessione scaduta”*. Inoltre, la Società ha addotto di non aver mai ricevuto alcun reclamo, tantomeno apposita disdetta contrattuale; infatti il recapito al quale è stato inviato il reclamo del 5 giugno 2014 non è tra quelli previsti nel regolamento negoziale.

Infine, a fronte della morosità maturata dall'utente, la Società ha inviato un preavviso di risoluzione per morosità, in data 13 maggio 2016.

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, in esito ad espressa richiesta di integrazione istruttoria, rivolta all'operatore Wind tre S.p.A., è emerso che la migrazione dell'utenza dedotta in controversia è stata regolarmente espletata in data 30 aprile 2013; pertanto è lecito ritenere che, a decorrere dalla data predetta, i servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia sono stati erogati da Wind tre S.p.A. Tale assunto trova peraltro conferma nella circostanza che l'operatore *donating*, Fastweb S.p.A., non ha provato di aver continuato a erogare all'utente i servizi, voce e ADSL, nel periodo oggetto di fatturazione e, soprattutto, che questi ne abbia regolarmente fruito. Infatti, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita.

Peraltro, a nulla vale addurre che l'istante avrebbe dovuto inviare una disdetta del contratto, in quanto l'utente ha richiesto una migrazione, correttamente portata a termine, pertanto non si comprende perché avrebbe dovuto comunicare la disdetta del contratto. Viceversa, se Fastweb S.p.A. avesse correttamente gestito il reclamo del 5 giugno 2014 e i successivi, avrebbe certamente evitato il prosieguo della fatturazione. Né può essere accolta l'argomentazione per cui tale reclamo non sarebbe stato gestito in quanto il fax è stato inviato a un recapito diverso da quello concordato in sede negoziale, atteso che l'operatore non ha comunque dimostrato di aver adempiuto l'onere informativo di competenza in merito alle condizioni contrattuali vigenti in ordine al rapporto negoziale dedotto in controversia.

Per quanto sopra, in accoglimento alla richiesta *sub i*. Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza dedotta in controversia a far data dall'espletamento della procedura di migrazione in Wind Tre S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, l'operatore, fermo restando la chiusura del contratto in esenzione spese, è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente.

La Società è anche tenuta a corrispondere alla Sig.ra Crovace l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), atteso che non ha dimostrato di aver dato riscontro al reclamo inoltrato a mezzo fax il 5 giugno 2014.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

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

2. Fastweb S.p.A., fermo restando la chiusura del contratto dedotto in controversia in esenzione spese, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utenza, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati in riferimento alla linea telefonica *business* n. 0823493xxx a far data dal 30 aprile 2013, nonché a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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