



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 212/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
WOLTERS & C. / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1321/2017)**

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 della società Wolters & C., del 12 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’omessa migrazione dell’utenza telefonica *business* n. 3488289XXX, nonché l’addebito di importi non dovuti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. in data 14 maggio 2014, la società istante, per mezzo di suo legale rappresentante, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. per l'attivazione dei servizi sull'utenza *business* di cui sopra, previa portabilità da PosteMobile S.p.A.;

b. *“a distanza di 4 mesi circa, Fastweb non aveva ancora provveduto ad eseguire quanto previsto da contratto”*, in relazione a tanto, nel luglio 2014, l'utente inviava formale reclamo, cui l'operatore non forniva riscontro;

c. il 9 ottobre 2014, a fronte del perdurante inadempimento di Fastweb S.p.A., l'istante ha formalizzato la rescissione del contratto;

d. tuttavia, nonostante non abbia mai fornito i propri servizi conformemente alle pattuizioni contrattuali, l'operatore dal 31 maggio 2014 ha emesso fattura e addebitato i corrispondenti importi sulla carta di credito dell'utente;

e. gli importi prelevati, peraltro, non erano dovuti in quanto *“riferiti a consumi di traffico telefonico pari a 0”*;

f. l'istante in relazione a tanto, ha reclamato ripetutamente, sia telefonicamente che per iscritto, ma Fastweb S.p.A. ha preso atto della risoluzione contrattuale solo nel dicembre 2015, ciononostante ha comunque proseguito il ciclo di fatturazione e i conseguenti addebiti a carico dell'istante.

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

i. il riconoscimento della risoluzione del contratto stipulato nel maggio 2014;
ii. lo storno delle fatture emesse e l'interruzione definitiva del ciclo di fatturazione, nonché la restituzione di tutti gli importi indebitamente prelevati in riferimento al rapporto dedotto in controversia;

iii. la corresponsione, da parte di Fastweb S.p.A., dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, del *Regolamento sugli indennizzi*, in riferimento al periodo compreso dal 14 maggio al 30 settembre 2014;

iv. la corresponsione, da parte di Fastweb S.p.A., dell'indennizzo di cui all'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 12, del *Regolamento sugli indennizzi*, in riferimento al periodo compreso dal 14 maggio 2014 al 31 maggio 2017 (*“termine dell'ultima bolletta ricevuta da Wolters”*);

v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vi. il risarcimento del danno non patrimoniale.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., *in primis* ha eccepito la carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Graziella Basaldella, stante il mancato deposito della visura camerale in allegato all'istanza di definizione. Inoltre, la Società ha rilevato *“l'impossibilità dell'Autorità di provvedere in materia”* in quanto, in relazione ai fatti dedotti in controversia, l'utente ha sporto denuncia/querela.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, a fronte del contratto sottoscritto ha immediatamente attivato un numero provvisorio, attivo e perfettamente funzionante, *“successivamente ha dato impulso alla procedura di portabilità del numero oggetto di istanza, ma ha riscontrato delle problematiche tecniche che hanno causato il lamentato ritardo”*; la procedura di portabilità non è stata portata a compimento in quanto l'utente è migrato verso altro operatore *“non permettendo così alla società di completare la portabilità”*. Inoltre, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che l'istante non ha mai inviato alcuna disdetta, tantomeno risulta che abbia restituito la USIM sulla quale era attivo il numero provvisorio. La Società ha anche addotto di aver *“sempre informato controparte sulla propria situazione contrattuale”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che non merita rilievo l'eccezione sollevata dall'operatore in relazione alla carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Graziella Basaldella, atteso che l'istanza di definizione depositata in Autorità risulta compilata mediante il formulario GU14 la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità dell'istante in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Inoltre, si ritiene che la denuncia/querela sporta dall'utente verta su profili che esulano dall'ambito di indagine dell'Autorità la quale, conformemente al disposto dell'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, resta competente a pronunciarsi in materia di *“mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle deliberazioni dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”*.

Nel merito, resta incontestato che, a fronte del contratto sottoscritto tra le parti in data 14 maggio 2014, la società Fastweb S.p.A. non ha attivato i servizi telefonici sull'utenza *business* n. 3488289XXX. Si rileva, altresì, che l'operatore non ha provato la sussistenza delle problematiche tecniche che ha addotto di aver riscontrato nell'ambito della procedura di attivazione dei servizi e portabilità del numero; tantomeno ha dimostrato di aver reso edotto l'utente in proposito, in ossequio agli oneri informativi prescritti. Inoltre, nonostante la Società non abbia dimostrato l'effettivo utilizzo dei servizi da parte dell'utente, seppure su un numero provvisorio, ne ha comunque addebitato i costi, in pendenza di reclamo.

Per quanto sopra, si ritiene di accogliere le richieste *sub* i. e ii., fermo restando che il rapporto dedotto in controversia si intende risolto a far data dal 9 ottobre 2014, data in cui l'utente ha comunicato all'operatore di aver effettuato la portabilità del numero verso altro gestore, stante la mancata esecuzione del contratto.

Viceversa, atteso che nelle more dell'espletamento della procedura di portabilità l'utenza *“risultava attiva sui sistemi Postemobile”*, come ha dichiarato l'operatore in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, le richieste *sub* iii. e iv. non possono trovare accoglimento. Tuttavia, il disagio patito dall'utente trova soddisfazione mediante il riconoscimento dell'indennizzo di cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente euro 444,00 (quattrocentoquarantaquattro/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per 148 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 maggio 2014 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto con Fastweb S.p.A.) al 9 ottobre 2014 (data in cui l'utente ha comunicato a Fastweb S.p.A. di aver portato la numerazione verso altro operatore).

Inoltre, può essere accolta la richiesta *sub v. e*, per l'effetto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), in considerazione del fatto che l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente si è svolta in data 20 aprile 2017 e non vi è prova che l'operatore abbia dato mai riscontro al primo reclamo che risulta inviato dall'istante, datato 16 luglio 2014.

Per quanto concerne le pretese risarcitorie *sub vi.*, 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.

Infine, per quanto concerne le 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'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del della società Wolters & C. nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta alla restituzione di tutti gli importi indebitamente prelevati in riferimento al rapporto dedotto in controversia, nonché all'annullamento/storno delle fatture emesse e all'interruzione definitiva del ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, nonché a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 444,00 (quattrocentoquarantaquattro/00), a titolo di indennizzo per omessa portabilità dell'utenza mobile *business*;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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
Antonio Nicita

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