

**DELIBERA N. 22/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
G.D./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/444538/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 20 gennaio 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente G.D., del 22/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza n. 3270487xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 20/10/2020 la linea telefonica è stata sospesa in assenza di preavviso;
- b. in esito al contatto con il servizio clienti, l'utente ha saputo che *«a causa di un mancato allineamento della domiciliazione bancaria, c'erano delle fatture insolute»*;
- c. l'istante, il 22/10/2020 ha quindi provveduto al pagamento dell'importo dovuto e ne ha dato opportuna comunicazione all'operatore;
- d. *«a metà novembre l'utente ricevette preavviso di distacco datato 6.11.2020»*;
- e. il servizio è stato poi riattivato in data 27.01.2021.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto la corresponsione di un *«indennizzo per illegittima sospensione e mancata riattivazione dal 20.10.2020 al 27.1.2021 € 742,50»*.

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

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente è titolare di ben due contratti *«l'account 8990xxx, relativo alla fornitura sia di linea fissa che di linea mobile sul numero 3270487xxx, mai interessato da alcun episodio di sospensione e l'account 10637xxx con soltanto servizio di linea fissa»*.

Solo il contratto riferito all'account 10637xxx è stato interessato da sospensione per morosità dal 20/10/2020 al 14/01/2021 a causa del mancato pagamento delle fatture 1/07/2020 di € 35,87, 1/08/2020 di € 37,29, 1/09/2020 di € 38,85, la cui somma di € 112,01 è stata portata a perdita il 18/01/2021. In merito l'operatore ha precisato che *«le fatture non erano state saldate dall'utente il quale dapprima aveva scelto come metodo di pagamento l'addebito su conto corrente, successivamente revocato nel mese di maggio 2020. A quel punto, il sig. G. avrebbe dovuto effettuare i pagamenti con bollettino ma non avendovi provveduto ha determinato la maturazione di un insoluto. Si tratta quindi di sospensione legittima, di cui peraltro l'utente è stato correttamente preavvisato il 20/10/2020 con sms»*; peraltro, *«a conferma del corretto operato di Fastweb, si rileva che non risulta che l'utente abbia mai contestato alcunché allo scrivente operatore, premurandosi di fornirgli l'attestazione di pagamento per ottenere la celere risoluzione della questione»*.

La Società ha infine evidenziato che «*non risulta provato il pagamento delle fatture, stante che quanto allegato dal sig. G. non dimostra il perfezionamento di alcuna transazione, né il titolo*».

### 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 primis*, si osserva che la rappresentazione della vicenda, così come esposta dall'utente, non trova conferma nel corredo istruttorio.

In particolare, la documentazione depositata dall'utente a sostegno delle proprie doglianze (fatture e comunicazione di preavviso) riguarda esclusivamente l'*account* 10637xxx e nulla è stato prodotto in riferimento all'*account* 8990xxx, relativo alla linea mobile dedotta in controversia.

Peraltro, parte istante non ha replicato all'asserzione di Fastweb S.p.A. secondo cui la sospensione dei servizi non ha riguardato l'utenza mobile dedotta in controversia, bensì l'utenza fissa oggetto del contratto contraddistinto dall'*account* 10637xxx.

Inoltre, a tutto voler concedere, la documentazione al fascicolo non conferma che il ritardato pagamento delle fatture sia dipeso da un mancato allineamento della domiciliazione bancaria; pertanto, se effettivamente l'utente avesse revocato il RID bancario, come sostiene Fastweb S.p.A., avrebbe dovuto provvedere diligentemente e tempestivamente al pagamento delle fatture tramite bollettino, ovvero attivarsi presso l'operatore per risolvere la problematica.

La ricostruzione dei fatti, dunque, lascia ampi margini di incertezza in ordine all'*an* del disservizio e la condotta assunta dal sig. G. non si ritiene conformata al principio della diligenza del creditore della prestazione di cui all'articolo 1227 del codice civile.

Per finire, deve evidenziarsi che, dalla documentazione in atti, non risulta che il sig. G. abbia tempestivamente reclamato l'interruzione del servizio. Infatti, premesso che alla luce dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* sono esclusi gli indennizzi previsti dal regolamento «*se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza*», nel caso di specie si osserva che, dopo aver effettuato il pagamento delle fatture insolute, in data 22/10/2020, l'utente pare sia rimasto inerte sino al 10/03/2021, data del deposito dell'istanza di conciliazione. In atti, infatti, non è neanche provato che parte istante abbia dato comunicazione a Fastweb S.p.A. del pagamento del corrispettivo effettuato, tant'è che la Società nega di averlo ricevuto.

In virtù di tutto quanto sopra esposto la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente G.D. nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 20 gennaio 2022

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba