



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 31/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIURIZZATO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 2041/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 marzo 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Giurizzato del 27 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Il sig. Giurizzato, intestatario dell'utenza telefonica n. 049.9817xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Fastweb S.p.A. di importi inerenti al servizio ADSL non più usufruito a seguito della migrazione, avvenuta nel mese di maggio 2013, della predetta numerazione verso la società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante numerosi reclami, la società Fastweb S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita di importi inerenti ad un servizio erogato da altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese;
- ii. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio ADSL;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 28 ottobre 2014, che: *“in data 12 maggio 2008 il sig. Giurizzato ha aderito alla proposta di abbonamento Fastweb riservata ad utenti c.d. consumer. Conseguentemente Fastweb ha correttamente attivato i servizi, erogandoli in favore dell'istante. Ciò precisato si evidenzia che in data 16 maggio 2013 l'operatore Telecom Italia S.p.A. ha dato impulso a richiesta di Number Portability Pura (NPP), ovvero di portabilità della sola risorsa numerica, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Tale richiesta di NPP è stata correttamente portata a compimento in data 30 maggio 2013. Data la peculiarità della procedura di Number Portability c.d. Pura, Fastweb ha proseguito ad erogare i servizi in favore dell'istante, atteso che nessuna comunicazione di recesso è pervenuta alla scrivente da parte dell'istante. Sul punto, occorre evidenziare che Fastweb ha ottemperato ai propri oneri informativi, comunicando al sig. Giurizzato la necessità di esercitare il diritto di recesso, onde interrompere la relazione contrattuale. Inoltre, mediante la fattura n. 4047748 emessa in data 14 giugno 2013, la scrivente ha correttamente reso noto che dalla data del cambio abbonamento è stato addebitato il costo per i nuovi servizi e rimborsato l'importo anticipato per i servizi dismessi, proprio in ragione dell'espletamento della*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*procedura di NPP. Per tale motivo, Fastweb ha correttamente continuato ad emettere fatturazione nei confronti dell'istante fino alla cessazione del rapporto contrattuale de quo, avvenuta a seguito dell'esercizio del diritto di recesso da parte dell'istante. Infine, si segnala che allo stato, salvo errori, l'istante è debitore nei confronti di Fastweb S.p.A. dell'importo di euro 187,80, derivante dal mancato pagamento di fatturazione della scrivente tra cui è peraltro conteggiato l'addebito relativo alla mancata restituzione degli apparati di proprietà Fastweb S.p.A. Per il predetto credito la scrivente si riserva di agire in autonomo giudizio. Pertanto, si confida nel rigetto integrale dell'istanza, in quanto infondata”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di risoluzione contrattuale, deve intendersi superata, in quanto è stata accolta *sua sponte* dalla predetta società, che ha, comunque, provveduto alla dismissione dei servizi a far data dal 14 febbraio 2014, come si evince dalla fattura n. 949089 del 14 febbraio 2014, prodotta in copia agli atti.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di storno e rimborso degli importi fatturati a decorrere dal mese di maggio 2013, si deve precisare che, a fronte della procedura di portabilità pura che consente il passaggio della numerazione assegnata dal *Donating* al *Recipient* senza il contestuale trasferimento dell'accesso, l'istante avrebbe dovuto fornire prova della disdetta contrattuale con il nuovo gestore, invero con la società Telecom Italia S.p.A. in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare. Nello specifico, l'articolo 5, della delibera n. 35/10/CIR, che ha modificato l'articolo 7, della delibera n. 41/09/CIR prevede espressamente che: *“Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A.R., la sua intenzione all'operatore Recipient o al Donating.....La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento”.*

Pertanto, in assenza della formalizzazione da parte del sig. Giurizzato della richiesta di disdetta antecedentemente al mese di febbraio 2014, eccettiva puntualmente dalla società Fastweb S.p.A. nel corso dell'istruttoria, risulta fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Fastweb S.p.A. in ordine agli importi fatturati a titolo di canoni ADSL fino al mese di febbraio 2014.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio ADSL, non può ritenersi accoglibile, a fronte di un servizio precedentemente richiesto, ma mai formalmente disdetto dall'istante fino al mese di febbraio 2014, allorquando la società Fastweb



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

S.p.A., come puntualizzato in memoria, ha provveduto alla cessazione del rapporto contrattuale, astenendosi, di conseguenza, dall'emissione di ulteriori fatture.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d)*, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto sopra esposto, non può ravvisarsi la responsabilità della società Fastweb S.p.A. in ordine alle contestazioni sollevate da parte istante.

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Giurizzato nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani