

DELIBERA N. 320/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I COLLI /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/257673/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 ottobre 2020;

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. 95/19/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*, 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”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente I Colli del 16/03/2020, trasferita per competenza a questa Autorità dal CORECOM delle Marche in data 22/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, titolare di varie utenze *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente era cliente di Fastweb S.p.A. ma, a causa di molti disservizi e ripetuti guasti, il 30/01/19 decideva di sottoscrivere un contratto con Vodafone Italia S.p.A.;

b. tuttavia, atteso che l'operatore tardava a dare esecuzione al contratto, *«credendo che non era più possibile passare con la Vodafone e non potevamo più rimanere con la Fastweb, abbiamo sottoscritto un nuovo contratto con una altra compagnia»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: *«chiusura dei due contratti in esenzione spese con storno insoluto»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. La Società, *in primis*, ha eccepito l'estrema genericità dell'istanza; nel merito ha addotto che *«non ha rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che al contrario risultano sempre pienamente fruiti da controparte»*.

Per quel che concerne i reclami, l'operatore ha precisato che *«il reclamo del 08.11.2018 neppure è indirizzato a Fastweb mentre quello del 09.11.2018 non ha la prova dell'invio e/o della ricezione da parte di quest'ultima; quanto al file denominato "RECLAMO 03.12.2019" è stato riscontrato tempestivamente dalla scrivente come emerge dallo stesso file ove è riportata la risposta di Fastweb; quanto ai file denominati "RECLAMO 27.03.2019", "RECLAMO 2 29.10.2019", "RECLAMO 03.04.2019" e "RECLAMO DAL 21.03 AL 25.03.2019" neppure sono indirizzati alla scrivente; - quanto al file denominato "INTEGRAZIONE AL PROCEDIMENTO – sollecito cessazione fastweb" non ha la prova dell'invio e/o della ricezione da parte di quest'ultima; - i reclami contenuti nel file denominato "RECLAMO DAL 18.03 AL 19.03.2019" sono stati riscontrati come si evince dalla risposta contenuta nel file denominato "RISPOSTA FASTWEB 22 MARZO FASTWEB ticket in lavorazione"»*.

Infine, la Società ha evidenziato che *«prima della disdetta del 24.01.2020, alcuna comunicazione di recesso è giunta alla scrivente, di talché il contratto è proseguito»*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel merito, ha dichiarato che *«a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento avvenuta in data 30.1.2019, ha proceduto ad attivare i servizi ivi indicati (cfr. all. 1). Nello specifico, peraltro, si precisa che non sono stati ricevuti reclami o contestazioni scritte nel periodo in contestazione ovvero prima del recesso contrattuale inoltrato ad ottobre 2019 ed a gennaio 2020. A ciò si aggiunga, poi, che parte istante ha omesso il pagamento delle fatture AL22421203 del 27.11.2019, AM01631505 del 29.1.2020 e AM04344809 del 6.3.2020 le quali, invero sono state emesse antecedentemente all'invio del recesso di gennaio 2020 e, di*

conseguenza, appaiono legittime e dovute (cfr. all. 2). Tanto premesso, quindi, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato nonché delle fatture emesse e ad oggi insolute per un importo omnicomprendivo di euro 7.609,212. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 3). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante, in relazione al profilo della chiusura del contratto in esenzione spese, può trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A., come di seguito precisato.

Dalla documentazione al fascicolo risulta che l'utente ha ripetutamente reclamato nei confronti di Fastweb S.p.A. l'interruzione del servizio di connessione a *internet*, sia nell'anno 2018 che nell'anno 2019. Pertanto, atteso che la prestazione del servizio ADSL era verosimilmente essenziale per l'istante, anche in considerazione della tipologia di contratto vigente tra le parti, a fronte dell'irregolare fornitura del servizio e in esecuzione alla disdetta contrattuale formalizzata dall'utente, si ritiene equo disporre la cessazione del contratto tra Fastweb S.p.A. e la società I Colli in esenzione spese, in quanto la risoluzione del rapporto è da addebitarsi esclusivamente all'inadempimento contrattuale dell'operatore, riferito ad una prestazione essenziale, piuttosto che alla mutata volontà di controparte.

Nel merito della richiesta di storno dell'insoluto, stante il quadro contabile depositato da Fastweb S.p.A., nello specifico non contestato, risultano insolute le seguenti fatture: LA00351423 del 31/08/19 di addebito dei costi a titolo di "*accesso internet Link Primario dal 01/09/19 al 31/10/19*"; LA00452352 del 31/10/19 di addebito dei costi a titolo di "*accesso internet Link Primario dal 01/11/19 al 31/12/19*"; LA00530340 del 31/12/19 di addebito dei costi a titolo di "*accesso internet Link Primario dal 01/01/20 al 29/02/20*"; LA00089036 del 29/02/20 di addebito dei costi a titolo di "*accesso internet Link Primario dal 01/03/20 al 30/04/20*"; LA00171323 del 30/04/20 di addebito dei costi a titolo di "*accesso internet Link Primario dal 01/05/20 al 04/05/20*".

In proposito, atteso che nessuno dei reclami depositati al fascicolo afferisce al periodo compreso dal 01/09/19 al 29/02/20, gli importi addebitati nelle fatture LA00351423 del 31/08/19, LA00452352 del 31/10/19 e LA00530340 del 31/12/19 non possono essere presi in considerazione ai fini del loro storno, in quanto non è dimostrato il disservizio nel periodo di riferimento; viceversa, possono ritenersi non dovuti sono tutti gli importi addebitati successivamente, in considerazione della disdetta del contratto pervenuta all'operatore in data 24/01/2020.

La richiesta dell'istante sotto il profilo della chiusura del contratto in esenzione spese, invece, non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Infatti, sebbene tardivamente, in assenza di contestazione deve presumersi che l'operatore abbia attivato i servizi di competenza in coincidenza con la fatturazione emessa, depositata dalla Società, e asseritamente insoluta. In relazione a tanto, non risulta che parte istante abbia reclamato alcuna irregolarità nell'erogazione dei servizi a far data dal periodo oggetto della fatturazione in atti; pertanto, non si ritiene provata la sussistenza di ragioni idonee a giustificare la risoluzione del rapporto contrattuale in esenzione spese.

Nel merito della richiesta di storno dell'insoluto, a fronte del quadro contabile depositato da Vodafone Italia S.p.A., nello specifico non contestato, risultano insolute le seguenti fatture: AL22421203 del 27/11/19, periodo di fatturazione 24/09/19-23/11/19; AM01631505 del 29/01/20, periodo di fatturazione 24/11/19-23/01/20; AM04344809 del 06/03/20, periodo di fatturazione 24/01/20-02/03/20; AM08473947 del 07/05/20, periodo di fatturazione 03/03/20-02/05/20.

Ciò stante, premesso che l'utente non ha contestato, né reclamato, l'omessa fornitura dei servizi in riferimento al periodo di fatturazione come sopra circoscritto, per effetto della comunicazione di risoluzione contrattuale inviata il 14/01/20, la Società è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati a far data dal 14/02/20, in considerazione del periodo di preavviso contrattuale.

Infine, si osserva che, sebbene entrambi gli operatori abbiano emesso fattura in riferimento al periodo decorrente dal 24/09/19, l'utente non ha lamentato la doppia fatturazione. Pertanto, in assenza di precise contestazioni al riguardo, non si ritiene di indagare le ragioni di questa apparente duplicazione, fermo restando che parte istante nulla ha addotto in proposito, neanche in replica ai documenti depositati.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società I Colli nei confronti di Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A., fermo restando la cessazione del contratto in esenzione spese, è tenuta a stornare tutti i corrispettivi addebitati in riferimento al contratto dedotto in controversia a far data dal 24/02/20.
3. La società Vodafone Italia S.p.A., a fronte dell'intervenuta cessazione del rapporto contrattuale dedotto in controversia, è tenuta a stornare tutti i corrispettivi addebitati in riferimento al periodo decorrente dal 14/02/20.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 22 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone