



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 35/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI LORENZO/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/333/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 2019;

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. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 Di Lorenzo, del 23 febbraio 2018;

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 lamenta l’addebito di importi non dovuti e la mancata attivazione del servizio di telefonica mobile da parte di Fastweb S.p.A.

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

- a. che nella fattura n. 5138009 sono stati addebitati euro 24,00, non dovuti e che il reclamo inviato in merito a questo disservizio è rimasto privo di riscontro;
- b. inoltre, in data 27 giugno 2017, ha sottoscritto un contratto per l’attivazione del servizio di telefoni mobile, ma non le è stata mai consegnata la relativa *sim*, né a mezzo posta, né presso uno dei punti vendita dell’operatore;
- c. anche in relazione a tanto ha sporto reclamo, rimasto privo di riscontro.

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

- i. il rimborso di euro 24,00, non dovuti;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per l’errata fatturazione;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la corresponsione di euro 1.400,00 per mancata attivazione dell’utenza mobile.

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

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rappresentato che le parti, già in esito ad un precedente tentativo di conciliazione, avevano raggiunto un accordo in ordine alla errata fatturazione e alla sospensione dei servizi.

In merito alle doglianze relative all’utenza mobile, la Società ha addotto che “*la sim non risulta essere stata consegnata all’istante per compiuta giacenza, non essendo stata ritirata dalla Sig.ra Di Lorenzo*”, a comprova di ciò ha depositato una schermata dei



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sistemi Fastweb. A seguito del GU5 l'utente è stata poi invitata a recarsi presso uno *Store Fastweb* per il ritiro, ma la SIM non è stata comunque attivata stante l'irregolarità della posizione amministrativa-contabile dell'istante. Infatti, in data 11 ottobre 2017, l'operatore ha confermato all'utente la necessità di saldare l'insoluto al fine di attivare la *sim*; tuttavia, controparte non ha provveduto al saldo richiesto e ciò ha determinato la mancata attivazione dell'utenza mobile dedotta in controversia.

In merito ai reclami inviati dalla Sig.ra Di Lorenzo, Fastweb S.p.A. ha rappresentato di aver riscontrato la PEC del 9 agosto 2017 con la risposta al GU5, nonché con *email* successive del 5 e dell'11 ottobre; mentre le comunicazioni inviate il 5 e il 23 novembre 2017 sono state riscontrate in conciliazione.

### **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.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto generica e non motivata. In particolare, l'utente non produce il documento contestato, tantomeno precisa la motivazione per cui ritiene non dovuto l'importo addebitato e, soprattutto, a quale titolo è fatturato. Conseguentemente, premesso quanto sopra, neanche la richiesta *sub ii.* può essere soddisfatta, posto che il *Regolamento sugli indennizzi*, di cui è invocata l'applicazione, non prevede alcuna fattispecie a titolo di "errata fatturazione".

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione al fascicolo risulta che l'istante ha comunque interloquito con l'operatore che le ha comunicato la ragione della mancata attivazione della SIM, pertanto non si ritiene di accogliere la richiesta *sub iii.*

Infine, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione dell'utenza mobile, si osserva che alla data del deposito dell'istanza di conciliazione, ovvero il 14 dicembre 2017, l'utente era perfettamente consapevole che il disservizio era dipeso dalla propria posizione debitoria, tuttavia non ha ritenuto né di sanarla, né di contestarla. In particolare, la Sig.ra Di Lorenzo, a fronte delle memorie depositate dall'operatore, non ha esplicitato le ragioni per cui le fatture del 35 maggio e del 27 luglio 2017, così come le fatture dell'11 dicembre 2017 e del 5 febbraio 2018, sono rimaste insolute, pertanto alcun indennizzo si ritiene di riconoscere. L'istante, infatti, nonostante ingiustificatamente non abbia regolarizzato la propria posizione amministrativa-contabile nei confronti della Società, ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo in riferimento ad un disservizio generato proprio dalla sua condotta insolvente.

Premesso dunque che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto dell'offerta mobile, riferite al periodo di interesse, con particolare riguardo all'articolo 3.4 let. c, "*Fastweb potrà valutare di non concludere il Contratto se il Cliente risulti inadempiente verso Fastweb e/o società controllate e collegate anche in relazione a precedenti rapporti contrattuali*", nel caso di specie trova applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto." Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano "in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore."*

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

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

Il presente provvedimento 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 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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