



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 37/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FINIZIO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/302/2018)**

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. 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;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 Finizio del 20 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, titolare dell'utenza n. 0810321xxx, lamenta l'interruzione dei servizi, voce e ADSL, e l'addebito di importi non dovuti.

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

a. il 3 luglio 2016 ha inviato a Fastweb S.p.A. disdetta dal contratto, con efficacia alla scadenza dello stesso, ovvero il 27 marzo 2017;

b. tuttavia, a far data dal 7 agosto 2016, l'operatore ha sospeso l'erogazione dei servizi, senza alcun preavviso;

c. Fastweb S.p.A. ha emesso due fatture, rispettivamente il 9 agosto e il 1° settembre 2016, con l'addebito di euro 358,95, a titolo di costo di attivazione per recesso anticipato, e di euro 42,40, a titolo di costo di dismissione servizi;

d. nonostante numerosi reclami, i servizi non sono stati riattivati, con conseguente perdita della numerazione;

e. *"il 10 ottobre 2016, Fastweb S.p.A. ha inviato un'email in cui dichiara di aver emesso una nota di credito di euro 239,95, a compensazione dell'errato addebito di un importo superiore a titolo di costo per l'attivazione"*;

f. il predetto importo non è mai stato ricevuto dall'utente.

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

i. la corresponsione di euro 239,95 e *"dell'indennizzo per i tempi di attesa per il pagamento e le moltissime e snervanti telefonate allo 0245400126"*;

ii. la corresponsione di un indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL;

iii. la corresponsione di un indennizzo per perdita della numerazione;

iv. il rimborso degli importi addebitati a titolo di costo per la dismissione dei servizi, oltre agli addebiti di cui alla fattura n. S003636410 del 9 agosto 2016, *"se non dovuti"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente, in particolare l'asserita interruzione dei servizi, voce e dati, prima della scadenza del contratto.

La Società ha dichiarato, infatti, che la cessazione della linea telefonica è avvenuta in ottemperanza a quanto richiesto dall'utente che, in data 4 luglio 2017 *“ha manifestato la volontà di recedere dal contratto in essere”*. Dalla predetta comunicazione non si evince *“in alcun modo che si trattasse di una disdetta con efficacia alla scadenza del contratto, anche perché il contratto Fastweb è stipulato a tempo indeterminato, come illustrato anche nelle condizioni generali di contratto; eventualmente sono le promozioni singole ad avere scadenza”*. A comprova di ciò l'operatore ha depositato la fattura del 1° marzo 2016, dalla quale risulta uno sconto del 22% che non è presente nella fattura successiva (del 1° aprile 2016). Atteso, dunque, che nella lettera inviata dalla Sig.ra Finizio si legge *“In ottemperanza al preavviso di almeno 30 giorni...”*, l'operatore ha provveduto a chiudere il contratto dedotto in controversia, in ossequio alla volontà dell'utente, entro 30 giorni a decorrere dal 3 luglio 2016, conformemente alle Condizioni generali di contratto, nonché al Decreto Bersani.

Peraltro, Fastweb S.p.A. ha precisato che, avendo l'istante esercitato il recesso 8 mesi prima rispetto alla scadenza del contratto, l'importo addebitato a titolo di penale per il recesso anticipato appare legittimo e dovuto nella misura di euro 119,00, così come risultante all'esito dell'emissione e dell'incasso (avvenuto il 6 dicembre 2016) da parte della cliente della nota di credito di euro 239,95, come risulta dalla documentazione allegata alle memorie.

L'operatore ha dichiarato, altresì, legittimo e dovuto l'importo addebitato a titolo di costo per dismissione servizi, così come previsto dal Regolamento negoziale.

Infine, la Società ha disconosciuto la comunicazione del 10 ottobre 2016, *“così come le altre ex adverso prodotte, in quanto non provengono da Fastweb e non sono ufficiali”*.

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, relativamente alla richiesta di corresponsione di euro 239,95, si rimanda alle considerazioni espresse in merito alla richiesta *sub iv*. Invece, la richiesta *sub i*, limitatamente alla *“corresponsione dell'indennizzo per i tempi di attesa per il pagamento e le moltissime e snervanti telefonate allo 0245400126”*, non può essere accolta, in quanto suddetta fattispecie non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal Regolamento sugli indennizzi.

La pretesa indennitaria *sub ii*, merita di essere accolta. Al riguardo, in via preliminare, si osserva che in data 3 luglio 2016 l'utente ha inviato, inequivocabilmente, una comunicazione di disdetta e non di recesso. Peraltro, pur volendo accedere alla tesi secondo cui *“il contratto Fastweb è stipulato a tempo indeterminato”*, non si ritiene



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corretto il comportamento della Società la quale, prima di cessare i servizi, avrebbe dovuto comunicare all'istante quanto ora adduce, ovvero che trattandosi di un contratto a tempo indeterminato la disdetta sarebbe stata gestita al pari del recesso, pertanto i servizi sarebbero cessati nel termine di 30 giorni dal 4 luglio 2016. Infatti, posto che l'istante ha inoltrato all'operatore un "*modulo di disdetta a scadenza contratto Sky o Sky Fastweb*", è evidente che il disservizio dedotto in controversia è stato determinato dalla libera e autonoma interpretazione che la Società ha dato alla comunicazione di cui si discute. Del resto, se il contratto fosse stato a tempo indeterminato, non si comprende a che titolo Fastweb S.p.A. ha addebitato la penale per recesso anticipato; tantomeno è coerente addurre (al punto 20 delle memorie dell'operatore) che la disdetta è stata inviata 8 mesi prima della scadenza contrattualmente prevista, infatti: o il contratto è a tempo indeterminato, o ha una scadenza rispetto alla quale l'operatore ha addebitato i costi per recesso anticipato. Stante le considerazioni che precedono, si ritiene di imputare all'operatore la responsabilità per l'interruzione dei servizi nel periodo compreso dal 7 agosto 2016 al 27 marzo 2017 (data di scadenza del contratto, presa in considerazione anche dalla Società in riferimento all'addebito dei costi per recesso anticipato).

In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 3.480,00, calcolati nella misura di 7,50 euro al giorno, per ciascun servizio, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Al contrario, non si ritiene di riconoscere la pretesa indennitaria *sub iii.*, atteso che in atti non vi è prova che l'utente abbia formalmente richiesto la riattivazione della linea e che abbia ricevuto il KO da parte della società convenuta o di OLO.

Infine, la richiesta *sub iv.* non può essere accolta limitatamente al rimborso del "*costo dismissione servizi Fastweb*". Si richiama, in proposito, la legge n. 40/2007, secondo cui nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 8.16 delle *Linee guida*, prevede che "*l'utente non deve versare alcuna penale, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori.*" Nel caso di specie, l'importo di euro 42,40, addebitato all'utente a titolo di "*costo dismissione servizi Fastweb*", con fattura n. M000300378 del 1° settembre 2016, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dalla Società sulla propria Carta Servizi, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, pertanto si ritiene dovuto.

Al contrario, in virtù della normativa sopra richiamata, la richiesta *sub iv.* può essere accolta in relazione ai costi addebitati a titolo di recesso anticipato. Pertanto, Fastweb S.p.A. dovrà rimborsare l'intero importo addebitato nella fattura n. S003636410 del 9 agosto 2016, pari a euro 358,95. In merito, premesso che non si ritiene adeguatamente probante il documento depositato dalla Società a sostegno dell'avvenuto incasso da parte dell'utente dell'assegno di euro 239,95, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'intero importo di euro 358,95.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. Fastweb S.p.A., oltre al rimborso dell'intero importo addebitato a titolo di penale per il recesso anticipato, pari ad euro 358,95 (trecentocinquantotto/95), è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, un importo pari a euro 3.480,00 (tremilaquattrocentottanta/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione dei servizi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza.

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.

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.

Roma, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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