



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 45/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SILVESTRI / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 27/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 della Sig.ra Silvestri, del 13 gennaio 2015, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato il ritardo con cui l'operatore Fastweb S.p.A. ha gestito la richiesta di recesso dal contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la Sig.ra Silvestri, titolare dell'utenza telefonica n. 0825-1910xxx, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 5 settembre 2014, l'istante inviava, a mezzo raccomandata A/R, comunicazione di recesso dal contratto di cui era intestataria;

b. l'operatore, tuttavia, continuava ad emettere fatture riferite ad un periodo successivo alla data del recesso;

c. in particolare, il gestore emetteva, in data 31 ottobre 2014, la fattura n. 7794793 che l'istante contesta integralmente perché relativa a canoni addebitati in riferimento al periodo che intercorre dal 1 novembre 2014 al 31 dicembre 2014, ovvero successivo alla data del recesso.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto lo storno dell'intero importo addebitato in fattura n. 7794793, oltre alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 12, comma 3 del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" e il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico, nelle memorie prodotte, ha rappresentato che "[...]la fatturazione emessa da Fastweb S.p.A. è legittima, corretta, conforme al regolamento negoziale ed all'Offerta commerciale e, pertanto, dovuta".

In particolare, la società ha dichiarato di aver ricevuto la comunicazione di recesso dell'istante in data 29 settembre 2014 e di aver risolto il rapporto contrattuale il successivo 28 ottobre, ai sensi dell'articolo 20 delle Condizioni Generali di Contratto. In relazione alla fattura contestata l'operatore ha dichiarato che, gli importi addebitati in fattura n. 7794793 a titolo di canone bimestrale anticipato, riferito al periodo 1 novembre 2014 - 31 dicembre 2014, sono stati poi riaccreditati, mediante fattura di chiusura n. 9561984 del 31 dicembre 2014.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ordine alla condotta contestata si rileva che l'operatore, nei termini delle richiamate Condizioni Generali di Contratto vigenti, in data 28 ottobre 2014, ha dato esecuzione alla richiesta di recesso pervenuta dal cliente il 29 settembre precedente.

Per quanto attiene alla specifica lamentela mossa dall'istante relativamente all'addebito di importi non dovuti, si constata che le somme addebitate a titolo di canoni anticipati nella fattura contestata sono state prontamente stornate nella fattura successiva, in atti. In relazione a tanto non si ritiene che nel caso di specie l'operatore abbia assunto un comportamento lesivo degli interessi dell'utente e, pertanto, non si ravvisano i presupposti affinché possa trovare applicazione il richiamato "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori".

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 della Sig.ra Silvestri nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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