



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 48/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ANDREOSE / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14 n. 505/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 2016;

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. 656/15/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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Andreose, del 7 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Andreose lamenta l'indebito prelievo, ad opera del gestore Fastweb S.p.A., di importi addebitati in riferimento ad un periodo successivo al cambio di operatore telefonico.

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

a. l'istante, cliente del gestore Fastweb S.p.A., nell'ottobre 2011 migrava la linea telefonica ad un altro operatore (Vodafone Italia S.p.A.), pertanto restituiva anche il *router* al gestore Fastweb S.p.A.;

b. nel mese di maggio 2014, da un controllo sull'estratto conto, l'utente apprendeva che Fastweb S.p.A. aveva continuato a prelevare dal conto corrente un importo bimestrale pari ad euro 65,00, per un totale di euro 989,48;

c. in relazione a quanto sopra la Sig.ra Andreose inviava un primo reclamo in data 6 maggio 2014, cui ne seguivano altri, tutti rimasti privi di riscontro.

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

- i. la restituzione dell'importo complessivo pari ad euro 989,48;
- ii. il risarcimento del danno;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione in riferimento all'utenza dedotta in controversia, bensì una notifica di NPP e ha depositato, a sostegno della propria posizione, le schermate estratte dal sistema Eureka. L'operatore ha quindi asserito che *“in assenza di qualsivoglia comunicazione di recesso proveniente dall'istante, Fastweb S.p.A. ha correttamente proseguito l'erogazione dei servizi”*, come previsto nell'articolo 16.4 delle Condizioni Generali di Contratto.

In relazione a quanto sopra, la società ha altresì addotto di aver reso puntuale informativa all'utente nelle fatture n. 150765 del 14 gennaio 2011 e n. 70671 del 14 gennaio 2012, prodotte in atti.

Infine, *“per quanto attiene all'asserita mancata risposta al reclamo”*, il gestore afferma che *“alcuna comunicazione è pervenuta presso Fastweb S.p.A.”*; pertanto il contratto è stato chiuso solo all'esito della comunicazione di recesso del 7 maggio 2014.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, alla luce delle schermate estratte dal sistema Eureka, si evince che all'operatore Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione abbinata al codice cliente n. 3212717; la procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Vodafone Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, come è accaduto nel caso di specie. In merito, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria ai sensi dell'articolo 18 comma 1 del *Regolamento*, l'operatore Vodafone Italia S.p.a. ha confermato che l'utenza è stata importata a seguito di procedura di portabilità pura e ha altresì dichiarato che "*Non è stato possibile recuperare il vocal order ovvero la proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante*".

In relazione a quanto sopra, atteso che l'operatore Fastweb S.p.A. ha dato esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da OLO, dalla documentazione in atti emerge che, a fronte della volontà dell'istante di attivare una procedura di migrazione, l'operatore *recipient* ha attivato una procedura di NPP. In ordine alla errata gestione della richiesta dell'utente nessuna responsabilità può essere addebitata a Fastweb S.p.A., constatato che Vodafone Italia S.p.A. non ha prodotto né il *verbal order*, né il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente, previsto in caso di contratti a distanza, dal quale si sarebbe evinta la diversa volontà dell'utente di attivare una procedura di migrazione +NP.

Peraltro, posto che nel caso di specie trova applicazione la disciplina del contratto di somministrazione continuativa a prestazioni corrispettive, la circostanza rappresentata dall'utente, ossia di non aver fruito dei servizi resi da Fastweb S.p.A. a far data dall'ottobre 2011, non può essere validamente addotta in quanto il somministratore ha puntualmente adempiuto all'obbligazione contrattuale relativa alla fornitura dei servizi,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

indipendentemente dal fatto che il somministrato non ne abbia poi usufruito per fatti che non attengono alla condotta contrattuale del somministratore.

Infine, a prescindere dall'informazione che l'operatore ha reso all'istante mediante apposita comunicazione nelle fatture n. 150765 del 14 gennaio 2011 e n. 70671 del 14 gennaio 2012, si ritiene che la Sig.ra Andreose aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere tempestivamente della circostanza dedotta in controversia, tuttavia solo nel maggio 2014 appurava la sussistenza di addebiti in conto corrente risalenti all'anno 2011. Tale comportamento, oltre a discostarsi dal principio di ordinaria diligenza, espressamente richiamato anche nella delibera n. 276/13/CONS, recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", ha contribuito ad aumentare la consistenza dell'importo complessivamente prelevato dal conto corrente.

Per le motivazioni di cui sopra le richieste dell'istante di cui ai punti *i.* e *ii.* non possono essere accolte.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, alla luce della documentazione in atti, si rileva che la prima segnalazione che la Sig.ra Andreose ha inviato all'operatore è datata 6 maggio 2014 e Fastweb S.p.A. vi ha dato tempestivo riscontro, per *facta concludentia*, provvedendo immediatamente alla chiusura del contratto.

In relazione a tanto, se in sede di obbligazione si assume il criterio di ordinaria diligenza a parametro di commisurazione del contegno dovuto ai fini della valutazione di eventuali responsabilità, le richieste dell'utente non possono essere accolte nei confronti della società Fastweb S.p.A. cui, nel caso di specie, non è addebitabile alcuna condotta inadempiente.

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 rigetta l'istanza della Sig.ra Andreose nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.  
Roma, 24 marzo 2016

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci