

## **DELIBERA N. 54/06/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA WWW / Fastweb S.p.A.**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 23 marzo 2006 prot. n. 12180/06/NA con la quale il Sig. WWW ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 21 aprile 2006 (prot. n. U/17876/06/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 maggio 2006;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la Società Fastweb S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 16 maggio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla società Fastweb S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi presso la Direzione tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il Sig. WWW, titolare del contratto di abbonamento "Servizio Rai Click e offerta start" attivato in data 26 gennaio 2005 con la società Fastweb S.p.A. sull'utenza telefonica residenziale: 06.XXXX, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico subita dal mese di settembre 2005 fino al mese di gennaio 2006.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) con raccomandata A.R. del 15 aprile 2005 comunicava la disdetta del contratto in corso secondo i termini e le modalità previste dall'articolo 27 della Carta dei servizi Fastweb, e precisamente manifestava la volontà di recedere dal contratto concluso in data 26 gennaio 2005, specificando espressamente che gli effetti della disdetta sarebbero dovuti decorrere dalla scadenza del primo anno di validità dello stesso, e quindi dal mese di gennaio 2006;

b) a seguito della ricezione della disdetta contrattuale, la società Fastweb S.p.A., senza sollevare alcuna eccezione in ordine all'inoltro anticipato della suddetta disdetta rispetto agli ordinari termini temporali, provvedeva alla disattivazione del servizio telefonico, che risultava così sospeso sia per le chiamate in entrata che per quelle in uscita;

c) a seguito della richiesta di chiarimenti in ordine alla disattivazione anticipata, inoltrata con nota del 21 ottobre 2005, l'utente non riceveva alcun riscontro da parte della predetta società, eccetto la comunicazione di restituzione dell'anticipo conversazione versato all'atto di sottoscrizione del contratto e poi successivamente rimesso.

- La Società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla disattivazione anticipata che ha interessato l'utenza de quo, ma si è limitata a riconoscere il disservizio subito dall'utente

e si è impegnata a liquidare un indennizzo di Euro 150,00 ai fini di una composizione bonaria della controversia.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via generale, si deve evidenziare che l'articolo 27 della Carta dei servizi Fastweb prevede che: *“Ciascuna delle parti ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata A.R. con un preavviso di almeno 60 giorni.”*

Tanto premesso, la disdetta contrattuale con decorrenza dal mese di gennaio 2006, inoltrata dall'utente con nota del 15 aprile 2005, è legittima in quanto avvenuta nel pieno rispetto delle modalità e del termine di preavviso dei 60 giorni previsto dalle condizioni contrattuali

CONSIDERATO che la Società Fastweb S.p.A., avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione fino alla data del 26 gennaio 2006, termine di scadenza del primo anno di validità contrattuale, coincidente con il dies a quo di efficacia della risoluzione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il riconoscimento da parte di Fastweb di un importo di Euro 150,00, a copertura del disservizio subito, non risponde al criterio di proporzionalità previsto ai sensi dell'art.11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, tra indennizzo e pregiudizio arrecato, che, nel caso di specie, è derivato dalla disattivazione anticipata, imputabile esclusivamente alla Fastweb S.p.A., peraltro ammessa dalla società medesima in sede di udienza;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La Società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. WWW l'indennizzo, previsto dall'art. 29 della Carta dei servizi, nella misura di Euro 725,00 per n.145 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico, fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 2 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò