



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 543/16/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZIA / FASTWEB S.P.A.

(GU14 n. 1851/2016)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 novembre 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. 88/16/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società ZIA, del 20 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due contratti con l'operatore Fastweb S.p.A., contesta il mancato trasferimento delle numerazioni *business* 0165-235xxx e 0165-238xxx, oggetto del contratto codice cliente n. 5986818, nel contratto codice cliente LA00375562.

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

a. la società ZIA ha sottoscritto con Fastweb S.p.A. due distinti contratti, aventi ad oggetto diverse numerazioni: il primo, attivo nella sede di Aosta, è identificato con codice cliente n. 5986818 ed afferisce alle numerazioni dedotte in controversia, l'altro, identificato con codice cliente LA00375562, è attivo nella sede di Ivrea;

b. al fine di cessare il contratto n. 5986818, l'istante ha ripetutamente richiesto all'operatore che le numerazioni *business* 0165-235xxx e 0165-238xxx venissero trasferite nell'altro contratto, identificato con codice cliente LA00375562;

c. tuttavia, Fastweb S.p.A. non ha dato seguito alla richiesta dell'utente che, pertanto, contesta gli importi addebitati in riferimento alle utenze n. 0165-235xxx e n. 0165-238xxx di cui chiede il rimborso.

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

i. il trasferimento delle n. 0165-235xxx e n. 0165-238xxx nel contratto codice cliente LA00375562;

ii. la cessazione del rapporto contrattuale dedotto in controversia;

iii. il rimborso delle fatture emesse in riferimento al contratto codice cliente n. 5986818, per un totale di euro 1.532,79.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rappresentato che la richiesta formulata dall'utente risulta inammissibile: *in primis* perché trattasi di *account* collocati in luoghi diversi, *in secundis* ha dichiarato che “*il contratto con le numerazioni oggetto di istanza risulta essere chiuso e i dn. 0165-235xxx e n. 0165-238xxx migrati verso altro operatore*”.

L'operatore, in relazione alla contestata fatturazione, ha poi dichiarato che la pretesa restitutiva avanzata dalla società istante è priva di fondamento atteso che la stessa ha utilizzato i servizi e, a comprova di quanto addotto, ha depositato relative fatture con allegato dettaglio di traffico.

Per finire, Fastweb S.p.A. ha asserito che in merito alla questione sottoposta alla cognizione dell'Autorità non risultano pervenute segnalazioni.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente, si dà atto che le richieste di cui ai punti *i.* e *ii.* risultano superate per effetto della cessazione del contratto di cui si discute, a far data dal 20 giugno 2016.

Nel merito della richiesta di cui al punto *iii.*, si osserva che, sebbene la procedura di trasferimento delle utenze da un contratto ad un altro non sia tra quelle “tipizzate” nell’ambito delle condizioni contrattuali pattuite, alla luce delle comunicazioni rese all’utente dagli uffici commerciali di Fastweb S.p.A., in atti, l’operatore ha ingenerato nell’istante la convinzione che la sua richiesta potesse essere soddisfatta. Infatti, dalla documentazione acquisita, risulta che mai è stato opposto alcun ostacolo, di qualsivoglia natura, alla fattibilità del trasferimento di cui si discute ed anzi è stata chiaramente prospettata la soluzione del problema in tempi brevi, determinando nell’istante una legittima aspettativa, rimasta poi disattesa. Tale aspettativa, generata da comunicazioni rivelatesi inattendibili e dilatorie, ha di fatto indotto la società ZIA a non disdire repentinamente il contratto n. 5986818.

Ciò stante, si ritiene che all’utente sia stata resa un’informazione non adeguata e comunque non conforme alle prescrizioni di cui dell’articolo 4 dell’allegato Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003. In relazione a tanto, atteso che nell’ambito del *Regolamento sugli indennizzi* non si rinviene alcuna fattispecie applicabile, in via analogica, al caso di specie, ai sensi e per gli effetti delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con la delibera n. 276/13/CONS, paragrafo III.5.2., Fastweb S.p.A. è tenuto a rimborsare all’istante un importo complessivo pari alla metà del canone versato in riferimento al contratto n. 5986818, relativamente al periodo compreso dal 26 giugno 2014 (data in cui il commerciale di Fastweb S.p.A. ha comunicato all’istante, a mezzo *mail*, che entro una settimana la sua richiesta sarebbe stata gestita) all’8 gennaio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM competente), tenuto conto che nel periodo come sopra circoscritto la società ZIA ha comunque continuato a fruire dei servizi regolarmente erogati dall’operatore sulle utenze di cui trattasi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto che l’utente ha presenziato sia all’udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all’Autorità.

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società ZIA nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. oltre a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a rimborsare all'istante la metà del canone dallo stesso versato in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, relativamente al periodo compreso dal 26 giugno 2014 all'8 gennaio 2016, al netto di eventuali note di credito già emesse dall'operatore in ragione del medesimo titolo.

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, 17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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