



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 58/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA PAZZERIA/FASTWEB S.P.A.
(GU14/2405/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 12 giugno 2017;

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. 125/17/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società La Pazzeria, del 15 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, in riferimento al contratto *business* n. LA00642905, lamenta la fatturazione di importi difformi da quelli convenuti.

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

a. in data 8 settembre 2015 l'istante, a mezzo del suo legale rappresentante, ha stipulato un contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. alle condizioni economiche prospettate da un agente dell'operatore stesso;

b. tuttavia, da subito, l'utente constatava la divergenza tra le condizioni economiche prospettate in sede di promozione dell'offerta, rispetto a quelle presenti nei documenti cartacei afferenti il contratto sottoscritto;

c. nello specifico, mentre l'offerta prospettata dall'agente prevedeva una tariffa mensile pari ad euro 55,00, IVA esclusa, quella applicata al contratto dedotto in controversia era pari ad euro 65,00 mensili, IVA esclusa;

d. per tanto, con una prima *mail* dell'11 settembre 2015, l'istante ne dava pronta segnalazione all'agente il quale dichiarava che si sarebbe adoperato per "*regolarizzare*" il canone addebitato, al fine di ridurlo ad euro 55,00, IVA esclusa;

e. tuttavia, le fatture in seguito emesse addebitavano sempre l'importo mensile di euro 65,00, IVA esclusa, pertanto la società ricorrente "*stanca delle promesse di ricalcolo*", il 12 gennaio 2016 migrava verso altro operatore;

f. Fastweb S.p.A., tuttavia, non solo ha proseguito a fatturare i canoni di servizi non più resi, ma ha anche addebitato ulteriori importi a titolo di "*Anticipo Servizi e Penale per recesso anticipato*".

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

i. l'annullamento dell'insoluto maturato e degli ulteriori costi addebitati a titolo di recesso anticipato, nonché il ricalcolo della tariffa mensile applicata, conformemente ad euro 55,00 mensili IVA esclusa;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per disservizio e difformità contrattuale;

iv. l'annullamento delle fatture emesse in riferimento al periodo successivo alla migrazione delle utenze in Telecom Italia S.p.A.;

v. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto in data 8 settembre 2015 una PDA, in adesione all'offerta denominata "*Advance*" con opzione "*Fidelity30*", ovvero con vincolo contrattuale di mesi 30 e sconto di 10,00 euro al mese. Dalla *brochure* relativa all'offerta commerciale cui l'utente aveva aderito,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

allegata alla proposta di abbonamento e prodotta in atti, si evidenzia che il canone previsto è pari ad euro 65,00, IVA esclusa, ed è coincidente con quello fatturato all'istante.

La società La Pizzeria *“ha ritenuto di interrompere la relazione contrattuale ben prima dello spirare del termine di cui al vincolo riferito”*, tale circostanza ha determinato, ai sensi dell'articolo 17.3 delle Condizioni Generali di Contratto, l'applicazione dei costi ulteriori di cui l'utente si duole.

Per quanto concerne la contestata mancata risposta al reclamo, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcun reclamo in relazione ai fatti dedotti in controversia.

Infine, Fastweb S.p.A. ha rappresentato che *“benché l'istante abbia utilizzato i servizi Fastweb S.p.A., non ha mai provveduto ad alcun pagamento, neppure dell'importo non contestato [...] maturando un insoluto pari ad euro 1.974,10”*.

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 primis, si rileva che il caso in esame verte sostanzialmente su un'asserita mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante è stata indotta a stipulare il contratto in questione.

In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche, la normativa regolamentare impone alle parti comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza e chiarezza. Con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera AGCOM n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 statuisce che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

In via generale, si evidenzia che le parti contrattuali, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 del codice civile, sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza, non solo nella fase dell'esecuzione del contratto, ma anche nella fase precontrattuale.

Si rileva, altresì, che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore, ai sensi degli articoli 1228 e 2049 del codice civile.

Nel caso di specie, emerge un comportamento commerciale poco trasparente del promotore commerciale, che ha fornito informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero, inducendo così l'utente ad assumere una decisione che altrimenti non avrebbe preso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D'altro canto, alternativamente all'informazione resa dall'agente promotore, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito all'utente, per iscritto, altra documentazione afferente alle condizioni economiche contrattuali proposte. Infatti, Fastweb S.p.A. ha dichiarato, senza tuttavia dimostrarlo, che la *brochure* relativa all'offerta in questione era allegata alla PDA. Peraltro, come risulta dalla corrispondenza intercorsa, a mezzo *mail*, con il promotore commerciale, l'istante immediatamente, ovvero in data 11 settembre 2015, ha constatato e contestato la difformità tra le condizioni proposte e quelle che sarebbero state applicate. Tuttavia, anche le rassicurazioni ottenute dal referente dell'operatore, dopo la sottoscrizione del contratto, circa l'adeguamento della tariffa all'importo prospettato, pari ad euro 55,00, IVA esclusa, sono state poi disattese.

Ciò stante, può ritenersi il rapporto contrattuale *de quo* viziato sin dall'origine, perché all'utente non è stata fornita un'informazione corretta ed esaustiva circa i contenuti dell'offerta commerciale proposta, contenuti che costituivano elemento essenziale dell'offerta e sulla base dei quali si è formato il consenso della parte a sottoscrivere il contratto, salvo poi constatare che gli stessi non erano corrispondenti al vero.

In relazione a tanto, si ritiene fondatamente proposta l'istanza società La Pizzeria, anche se le domande ivi formulate meritano di essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito esposte.

La richiesta *sub i.*, per quanto attiene all'annullamento dell'insoluto maturato, non può essere accolta. In particolare, preso atto che nessuna delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. è stata pagata, neanche in riferimento all'importo non contestato, si ritiene che l'operatore che ha fornito regolarmente il servizio abbia diritto a ricevere il relativo corrispettivo. In proposito, alla luce delle considerazioni di cui sopra, si ritiene equo disporre il ricalcolo di tutte le fatture emesse, conformemente all'importo prospettato in sede di proposizione dell'offerta commerciale cui l'istante ha aderito, pari ad euro 55,00 mensili, oltre IVA.

Viceversa, si ritiene debbano essere interamente stornati gli importi addebitati a titolo di "*Anticipo Servizi*", nella fattura n. LA00041241 del 14 febbraio 2016 e "*Penale per recesso anticipato*", nella fattura n. LA00195707 del 14 giugno 2016 per la seguente motivazione. La questione scaturisce dal fatto che l'istante ha esercitato il diritto di recesso dal contratto anticipatamente rispetto al termine minimo di vigenza, pari a 30 mesi, decorrente dalla data di sottoscrizione. In proposito, si osserva che la scelta dell'utente di passare ad altro gestore telefonico prima del termine convenuto non è frutto di una mutata volontà contrattuale, bensì della constatazione della mancata applicazione delle condizioni contrattuali proposte in sede di stipula; tenuto conto che la scelta dell'utente di aderire alla proposta contrattuale di cui si discute è stata dettata unicamente dalla convenienza economica dell'offerta prospettata.

La richiesta *sub ii.* non può essere accolta, atteso che, dalla documentazione in atti, tutte le *mail* inviate al referente dell'operatore hanno trovato riscontro e nessun reclamo risulta essere stato inviato alla società Fastweb S.p.A. nelle forme e nei modi ritualmente prescritti nelle Condizioni Generali di Contratto di cui l'utente dichiara di aver preso visione in sede di sottoscrizione del contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.*, in quanto il disservizio di cui l'istante si duole non è riconducibile ad alcuna delle fattispecie di indennizzo previste nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Mentre, fermo restando che alcun corrispettivo è dovuto in assenza di prestazione contrattuale, è accoglibile la richiesta *sub iv.* Infatti, in assenza di contestazione, si ritiene confermato quanto addotto dall'istante in ordine alla migrazione delle linee in Telecom Italia S.p.A. a far data dal 12 gennaio 2016; pertanto alcun importo può essere addebitato da Fastweb S.p.A. in riferimento alla fornitura dei servizi nel periodo successivo alla predetta data.

Inoltre, per le motivazioni addotte, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub v.*, tenuto conto che l'insoluto maturato risulta parzialmente dovuto, come sopra precisato.

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 150,00 (centocinquanta/00), attesa la fondatezza della domanda del ricorrente che è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per presentare l'istanza di definizione e per predisporre la difesa, avvalendosi dell'assistenza legale.

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, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l'istanza della società La Pizzeria

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso di spese di procedura, è tenuta a ricalcolare la tariffa mensile applicata al rapporto contrattuale dedotto in controversia conformemente ad euro 55,00 mensili, IVA esclusa; nonché a stornare gli importi addebitati a titolo di "*Anticipo Servizi*", nella fattura n. LA00041241 del 14 febbraio 2016, e "*Penale per recesso anticipato*", nella fattura n. LA00195707 del 14 giugno 2016, e tutti gli ulteriori importi addebitati in riferimento al periodo successivo al 12 gennaio 2016.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi