



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 591/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRUNO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 384/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 1 dicembre 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;

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

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 Sig.ra Bruno, del 3 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto di abbonamento ai servizi Fastweb S.p.A., in riferimento all'utenza telefonica n. 0816584xxx, contesta l'applicazione di un piano tariffario difforme da quello convenuto.

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

a. in data 30 marzo 2015, a mezzo raccomandata A/R, la Sig.ra Bruno comunicava all'operatore la disdetta del contratto;

b. Fastweb S.p.A., al fine di non addivenire alla risoluzione contrattuale, contattava telefonicamente l'utente proponendole di aderire ad un'offerta commerciale particolarmente conveniente, denominata "Super Jet";

c. l'offerta proposta prevedeva chiamate illimitate verso numeri fissi e mobili, nonché connessione ADSL illimitata, al costo di euro 24,90 al mese per 24 mesi;

d. la cliente, a mezzo *verbal order*, in data 13 aprile 2015 aderiva alla predetta proposta, tuttavia, sin dalla prima fattura emessa (n. 3087279 del 30 aprile 2015), le condizioni economiche applicate risultavano difformi da quelle pattuite;

e. in relazione a tanto, il 28 maggio 2015, inviava a mezzo fax un reclamo scritto, chiedendo il ricalcolo degli importi, conformemente alla tariffa relativa alla proposta commerciale cui aveva aderito il 13 aprile precedente;

f. nella fattura successiva, la n. 4528191 del 30 giugno 2015, l'operatore dava evidenza di aver ricalcolato gli importi addebitati, tuttavia la tariffa "Super Jet" veniva applicata a far data dal 7 maggio 2015 e non dal 13 aprile 2015, giorno di adesione alla promozione, inoltre venivano addebitati i costi a consumo delle chiamate verso i cellulari, nonostante la proposta commerciale cui l'utente aveva aderito prevedesse "telefonate illimitate verso i cellulari".

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

i. la condanna all'esatto adempimento del contratto stipulato, con corrispettivo mensile onnicomprensivo di euro 24,90;

ii. il rimborso di tutte le somme addebitate a titolo di chiamata verso i cellulari;

iii. la corresponsione degli indennizzi previsti nel caso di specie.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha contestato la fondatezza delle pretese dell'utente in quanto prive di supporto probatorio; inoltre ha rilevato la genericità dell'istanza e, pertanto, ne ha domandato l'inammissibilità.

Nel merito, l'operatore ha addotto di aver adempiuto correttamente le obbligazioni contrattuali relative al rapporto dedotto in controversia, evidenziando l'esattezza della fatturazione emessa. In particolare, la società ha precisato che il canone di abbonamento relativo alla proposta commerciale cui ha aderito la Sig.ra Bruno non include chiamate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

illimitate verso cellulari. Infine, rilevata “*la mancanza di qualsivoglia documentazione a supporto delle infondate pretese introdotte nel presente procedimento*”, ha chiesto il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La questione sottoposta alla cognizione dell’Autorità attiene al dettaglio dell’offerta commerciale cui la Sig.ra Bruno ha aderito, a mezzo *verbale order*, il 13 aprile 2015. Nel merito, premesso che lo stesso operatore ha dichiarato, in riscontro ad un reclamo dell’utente, di essere in possesso della registrazione vocale relativa all’attivazione della promozione di cui si discute, si rileva che, a fronte di espressa richiesta istruttoria dell’Autorità, Fastweb S.p.A. non ha depositato il *verbal order* dal quale sarebbe stato possibile evincere, inequivocabilmente, le condizioni economiche prospettate in sede di proposta contrattuale. In relazione a tanto, appare incoerente quanto addotto dall’operatore in memorie circa l’assenza di qualsivoglia documentazione comprovante le pretese dell’utente, atteso che, in assenza di contratto cartaceo, l’unico strumento dirimente la questione controversa, ossia la registrazione vocale della proposta commerciale, è nella disponibilità dell’operatore che tuttavia non l’ha prodotta, nonostante fosse tenuto a farlo.

Ciò stante, atteso che a fronte della rappresentazione dei fatti formulata dall’istante Fastweb S.p.A. non ha offerto alcuna prova contraria, in ossequio al criterio del *favor utentis*, si ritiene di accogliere le richieste della Sig.ra Bruno.

In particolare, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, fermo restando che il canone mensile da addebitare in riferimento alla contratto di abbonamento di cui si discute è pari ad euro 24,90, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare all’utente tutte le somme corrisposte in eccedenza rispetto al predetto importo, a far data dal 7 maggio 2015 (data dalla quale decorre la modifica del piano tariffario applicato al contratto dedotto in controversia), al netto di eventuali note di credito già emesse.

Per la motivazione di cui sopra, anche la richiesta dell’istante *sub ii.* può essere accolta. Pertanto, atteso che la tariffa mensile che deve essere applicata al contratto dedotto in controversia è da ritenersi comprensiva delle chiamate illimitate verso i cellulari, l’operatore è tenuto al rimborso di tutti gli importi addebitati a titolo di consumi per chiamate verso i cellulari, a far data dal 7 maggio 2015.

Inoltre, in accoglimento alla domanda dell’istante *sub iii.*, a titolo di indennizzo per attivazione di un profilo tariffario difforme da quello pattuito (telefonicamente), l’operatore è altresì tenuto a riconoscere l’indennizzo di cui all’articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 1,00 euro al giorno per 301 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 7 maggio 2015 (data in cui risulta sia stata attivato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il nuovo piano tariffario) al 3 marzo 2016 (data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità).

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 Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Bruno nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta ad applicare al rapporto contrattuale dedotto in controversia la tariffa "Super Jet", al costo mensile di euro 24,90, incluse chiamate illimitate verso i cellulari.

3. La società Fastweb S.p.A., oltre a alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, euro 301,00 (trecentouno/00), a titolo di attivazione di profilo tariffario non richiesto; nonché a rimborsare all'utente tutte le somme corrisposte in eccedenza rispetto all'importo mensile di euro 24,90, ovvero addebitate a titolo di consumi per chiamate verso i cellulari, al netto di eventuali note di credito già emesse e tenuto conto che i predetti importi saranno maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. 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.

5. 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

6. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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