



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 593/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**FEOLA / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14 n. 326/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del 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 Feola, del 13 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 081-0603xxx, lamenta l'addebito di importi non dovuti, l'illegittima sospensione dei servizi, Voce e ADSL, e la mancata risposta al reclamo, da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. con fax del 9 aprile 2015 la Sig.ra Feola ha richiesto all'operatore di modificare la modalità di pagamento delle fatture, da addebito in conto corrente a versamento mediante bollettino postale;

b. nella fattura n. 2759264, emessa il successivo 14 aprile, Fastweb S.p.A. ha addebitato l'importo ulteriore di euro 100,00, a titolo di "Anticipo Servizi";

c. l'istante, ritenendo la richiesta "illegittima e pretestuosa", non ha provveduto al pagamento dell'intera somma fatturata nel richiamato documento contabile e ha inviato all'operatore, il 5 maggio 2015, un reclamo scritto che, tuttavia, non ha avuto riscontro;

d. Fastweb S.p.A., a fronte del mancato pagamento, dal mese di giugno 2015 inibiva le chiamate in uscita e l'utilizzo della connessione *internet*;

e. infine, nel settembre 2015, l'operatore comunicava la risoluzione contrattuale per inadempimento e, contestualmente, esigeva il pagamento di un importo pari ad euro 240,39 a titolo di insoluto.

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

i. la regolarizzazione della propria posizione contabile mediante lo storno degli importi insoluti;

ii. la corresponsione di un indennizzo per l'indebita sospensione dei servizi, Voce e ADSL, in relazione al periodo compreso da giugno ad agosto 2015;

iii. la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memoria, ha dichiarato che l'addebito dell'importo di euro 100,00 nel documento contabile n. 2759264 del 14 aprile 2015 è dovuto alla modifica richiesta dall'utente relativa alla modalità di pagamento delle fatture, in applicazione all'articolo 21 delle Condizioni Generali di Contratto.

L'operatore ha altresì precisato che la sospensione del servizio telefonico non è avvenuta nel mese di giugno 2015 e, a comprova, ha prodotto il dettaglio di traffico allegato alla fattura n. 6087995 del 14 agosto 2015. Inoltre, ha addotto di aver fornito riscontro al reclamo pervenuto il 5 maggio 2015, informando puntualmente l'istante in ordine alla sua esposizione debitoria e alle conseguenze della stessa.

Infine, la risoluzione contrattuale è avvenuta in data 27 ottobre 2015, nel rispetto del disposto di cui agli articoli 16 e 21 delle medesime Condizioni Generali di Contratto, a seguito della comunicazione del 15 settembre 2015.

## 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In via preliminare, si osserva che l'importo addebitato a titolo di "Anticipo servizi" nella fattura n. 2759264 del 14 aprile 2015, contestato dall'utente, risulta conforme al disposto delle condizioni contrattuali richiamate dall'operatore in memorie. Tuttavia, deve rilevarsi che la sospensione dei servizi, sebbene sia stata disposta a fronte dell'omesso pagamento della fattura di cui sopra, non è stata preceduta dal dovuto preavviso. In particolare, non è dimostrato che l'utente abbia ricevuto tempestiva comunicazione in ordine all'imminente sospensione del servizio, tantomeno vi è prova che Fastweb S.p.A. abbia formalmente riscontrato il reclamo scritto inviato in data 5 maggio 2015.

In relazione a tanto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'utente *sub i.* limitatamente allo storno di tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla data in cui i servizi sono stati interrotti, al netto di eventuali note di credito emesse. In proposito, atteso che, dal dettaglio di traffico allegato alla fattura n. 6087995 del 14 agosto 2015, si evidenzia traffico in uscita sino al 28 luglio 2015, deve ritenersi che la linea telefonica sia stata sospesa a far data dal 29 luglio 2015. Inoltre, in considerazione della risoluzione contrattuale intervenuta il 27 ottobre 2015, l'operatore è tenuto a stornare anche l'importo addebitato a titolo di "Anticipo servizi" nella fattura n. 2759264 del 14 aprile 2015.

Parimenti, è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii.*, in quanto l'unica comunicazione scritta che risulta pervenuta all'istante è datata 15 settembre 2015, mentre non vi è prova certa di eventuali comunicazioni inviate all'utente, anteriormente alla sospensione del servizio telefonico. Pertanto, Fastweb S.p.A. dovrà corrispondere alla Sig.ra Feola l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 7,50 *pro die*, per ciascuno dei due servizi attivi sulla linea telefonica oggetto di controversia, per 49 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 luglio 2015, data in cui risulta che i servizi sono stati sospesi, al 15 settembre 2015, data in cui l'operatore ha sollecitato il pagamento preavvisandolo della risoluzione contrattuale in caso di inadempimento, per un totale di euro 735,00 (settecentotrentacinque/00). Da tale data la Sig.ra Feola è stata messa nelle condizioni di evitare il disservizio pagando quanto meno le fatture non contestate.

Infine, anche la richiesta *sub iii.* può essere accolta, in quanto non risulta in atti formale riscontro al reclamo inviato dall'istante il 5 maggio 2015. Pertanto Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Feola l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per 230 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 maggio 2015 (data in cui l'utente ha inviato il reclamo) al 4 febbraio 2016 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per dare risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 4.13 della propria Carta Servizi, per un totale di euro 230,00 (duecentotrenta/00).

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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

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

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare tutti gli importi addebitati all'utente a far data dal 29 luglio 2015, al netto di eventuali note di credito emesse e la somma di euro 100,00 addebitata a titolo di "Anticipo servizi" nella fattura n. 2759264 del 14 aprile 2015, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 735,00 (settecentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi in assenza di preavviso;

b. euro 230,00 (duecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

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, 1 dicembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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