



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 62/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONSUL STUDIO DI P. / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 666/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 aprile 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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra P., titolare della ditta individuale Consul Studio, del 9 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta individuale Consul Studio di P., intestataria del contratto identificato con il codice cliente n. 1447685, ha contestato l'omessa portabilità delle numerazioni *business* nn. 3331177xxx - 3470782xxx, la mancata attivazione dei servizi telefonici richiesti, l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze aggiuntive *business* nn. 3738421xxx - 0918885xxx - 0918111xxx, la fatturazione indebita emessa dalla società Fastweb S.p.A. successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale, la mancata/ritardata consegna di apparecchiature di telefonia mobile e di una SIM - USIM voce/dati, il mancato rispetto da parte dell'operatore degli obblighi di trasparenza contrattuale e degli obblighi informativi, la mancata applicazione dell'offerta promozionale oggetto della proposta di abbonamento a cui l'istante ha aderito in anni diversi, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nell'anno 2010 veniva contattata telefonicamente dalla società Fastweb S.p.A., che le proponeva l'adesione ad una offerta commerciale per la fornitura del servizio di telefonia mobile, comprensiva della portabilità di n. 2 utenze, rispettivamente la n. 3331177xxx, attiva con l'operatore Tim e la n. 3470782xxx, attiva con l'operatore Vodafone.

Nonostante l'adesione a detta proposta contrattuale, l'operatore non provvedeva a dare esecuzione al contratto concluso a mezzo contatto telefonico. Seguivano tempestivi reclami, a cui l'operatore non dava riscontro.

Successivamente, nell'anno 2011, l'istante veniva nuovamente contattata dall'operatore Fastweb, che le proponeva uno schema contrattuale dal contenuto molto simile a quello a cui aveva aderito l'anno precedente, con l'aggiunta della fornitura dei servizi di telefonia fissa con profilo tariffario "*Parla e Naviga*", comprensivo di uno sconto promozionale pari ad euro 30,00 mensile rispetto all'importo imputato a titolo di canone pieno pari ad euro 60,00 mensili e dell'acquisto di n. 2 apparecchi di telefonia cellulare al costo una *tantum* di euro 1,00. Anche in questo caso, l'istante aderiva all'offerta promozionale, concludendo il contratto telefonico. Tuttavia, l'operatore restava ancora una volta inadempiente. In data 14 febbraio 2012, la società Fastweb S.p.A. contattava nuovamente l'istante, riproponendole la medesima offerta. Si verificava, per la terza volta, la situazione pregressa, ossia la conclusione di un nuovo contratto a mezzo telefono, risultato del pari inadempito. L'istante formulava diversi reclami al servizio clienti a mezzo telefono. A distanza di quasi un anno, in data 29 gennaio 2013, presso la sede legale della ditta, veniva recapitato un pacco proveniente dal medesimo operatore. L'istante ha precisato che all'atto dell'avvenuta consegna constatava che l'operatore Fastweb aveva dato esecuzione al primo contratto stipulato nel 2010, con quasi tre anni di ritardo. Invero, il predetto contratto risultava adempiuto solo in parte, in quanto risultava omessa la portabilità delle numerazioni nn. 3331177xxx - 3470782xxx e la mancata applicazione dello sconto promozionale oggetto del profilo tariffario "*Parla e Naviga*" sulle utenze di telefonia fissa. Risultava attivata, altresì, l'utenza di telefonia mobile n. 3738421xxx, mai richiesta, né usufruita. In data 2 febbraio 2013, l'istante segnalava i disservizi occorsi da mesi al servizio clienti a mezzo telefono,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

interloquendo con l'operatore identificato con codice identificativo n. 7085. Di seguito, in data 4 febbraio 2013, l'istante richiedeva, a mezzo lettera raccomandata A/R n. 14476331513 - 8, la cessazione del contratto identificato con il codice cliente n. 1447685 e la conseguente interruzione della fornitura dei servizi telefonici entro il termine di 30 giorni sulle utenze di telefonia fissa nn. 0918885xxx - 0918111xxx, invitando l'operatore a fornire entro 15 giorni l'indirizzo del rivenditore a cui restituire la merce ricevuta. Nella stessa data, l'istante inviava una seconda lettera raccomandata A/R n. 14476331514 - 9, con la quale intimava all'operatore di non effettuare la portabilità della utenza di telefonia mobile n. 3470782xxx. Nonostante ciò, a fronte della ricezione nel mese di marzo 2013 della fattura n. 2186847, di importo pari ad euro 220,51, nel mese di maggio 2013 della fattura n. 3699854, di importo pari ad euro 176,81 e nel mese di luglio 2013 della fattura n. 5322495, di importo pari ad euro 175,83, l'istante constatava che le predette utenze di telefonia fissa, nonché quella di telefonia mobile n. 3738421xxx, mai richiesta, erano ancora attive e tali sarebbero rimaste fino alla data del 30 settembre 2013. Da ultimo, l'istante ha rappresentato che la società Fastweb ha emesso una nota di credito di importo pari ad euro 102,98, con la fattura n. 6945147.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa portabilità delle numerazioni nn. 3331177xxx - 3470782xxx, nonché per la mancata attivazione dei servizi sulle medesime risorse numeriche, in riferimento ai contratti conclusi nel 2010, 2011 e in data 14 febbraio 2012;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata consegna delle apparecchiature di telefonia mobile, oggetto del contratto concluso nel 2011 e nel 2012, per la ritardata consegna di una SIM - USIM voce/dati, oggetto del contratto concluso nel 2012, per la mancata applicazione dell'offerta promozionale inerente al profilo tariffario "*Parla e Naviga*", oggetto del contratto concluso nel 2011 e nel 2012, nonché per l'omesso rispetto da parte dell'operatore degli obblighi di trasparenza contrattuale;

iii. il rimborso degli importi equivalenti allo sconto promozionale, mai applicato, inerente al profilo tariffario "*Parla e Naviga*", pagati negli ultimi 24 mesi;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami formulati a far data dall'anno 2010 e per il reclamo espletato a mezzo telefono in data 2 febbraio 2013, nonché a mezzo lettera raccomandata A/R n. 14476331513 - 8 e n. 14476331514 - 9, in data 4 febbraio 2013;

v. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione della utenza n. 3738421xxx, nonché di servizi non richiesti sulla predetta utenza, a far data dal 2 febbraio 2013 fino al 30 settembre 2013;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze nn. 0918885xxx - 0918111xxx, attesa la richiesta di conclusione contrattuale formalizzata in data 4 febbraio 2013;

vii. lo storno degli importi fatturati nei conti nn. 2186847 - 3699854 - 5322495;

viii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. nella memoria inviata in data 22 maggio 2014 a mezzo posta certificata, ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione tenutosi presso il CORECOM. L'operatore, ha, altresì, rappresentato che *“la Consul Studio, in data novembre 2006, ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb dedicata alle Microimprese (doc 1). Contrariamente a quanto asserito, “nell'anno 2010” non risulta che Fastweb abbia contattato l'istante per proporle l'adesione ad una proposta di abbonamento relativa alle utenze telefoniche di rete mobile con portabilità delle stesse oltre ad un presunto sconto del 50% e fornitura di due telefonini cellulari. Inoltre, sempre diversamente da quanto narrato da controparte, alla scrivente non è mai pervenuto alcun reclamo in merito all'asserita, ma non provata, mancata attivazione dei predetti servizi. Contraria al vero, oltreché non provata, è altresì la circostanza di un secondo contratto “nell'anno 2011” sempre per adesione ad una proposta di abbonamento afferente le utenze telefoniche di rete mobile della ricorrente. Anche in questo caso non vi è traccia di segnalazioni e/o reclami circa l'asserita mancata attivazione dei servizi. Emblematica è la circostanza che la Consul Studio, nemmeno nella comunicazione di recesso, lamenti l'asserita mancata attivazione dei servizi di rete mobile relativamente a presunti contratti del 2010 e 2011. A ben vedere, in detta comunicazione, controparte fa riferimento soltanto ad un contratto asseritamente sottoscritto il “14 ottobre 2012”. Si precisa, tuttavia, che neanche di quest'ultimo contratto l'istante produce copia, né a Fastweb risulta tale adesione. Invero, alla scrivente risulta che l'istante, solo il 2 febbraio 2013, abbia chiesto l'attivazione di una Usim voce e dati abbinata ad un cellulare Nokia, regolarmente recapitati (doc. 2). Inspiegabilmente, con lettera del 4 febbraio 2013 parte istante ha chiesto il recesso dal contratto sia per le utenze telefoniche di rete fissa, che per quella mobile (doc 3 e 4). Prevede l'art. 21 delle condizioni generali di contratto “Il contratto FASTWEB avrà efficacia dalla data della sua conclusione, così come individuata dal precedente articolo 3 e sarà a tempo indeterminato. Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal Contratto Fastweb in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata a/r con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni”. La fatturazione si è leggermente protratta oltre il predetto termine e, comunque, la scrivente ha provveduto all'emissione di n. 3 note di credito (docc. 5-7) oltre alla fattura emessa il 30 settembre 2013 a credito di euro 102,98,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a quella emessa il 31 gennaio 2014 a credito di euro 111,84 e alla fattura emessa il 30 novembre 2013 sempre a credito di euro 2,51 (docc. 8-10) tutte a storno del canone addebitato, ma comunque non pagato, per il periodo successivo alla data di efficacia del recesso". L'operatore, da ultimo, ha rappresentato che "nonostante la parte abbia utilizzato i servizi non ha pagato le rispettive fatture a partire da quella emessa il 30 marzo 2013, maturando un insoluto, al netto delle predette note di credito e fatture a credito, pari ad euro 607,53".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione formulata dall'operatore circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo ed obbligatorio tentativo di conciliazione, attesa la generica formulazione e l'omessa indicazione delle richieste contestate.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente la liquidazione di un indennizzo per l'omessa portabilità delle numerazioni nn. 3331177xxx - 3470782xxx, nonché per la mancata attivazione dei servizi sulle medesime risorse numeriche, in riferimento ai contratti conclusi nel 2010, 2011 e in data 14 febbraio 2012, deve ritenersi non accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dalla sig.ra P. nella qualità di titolare della ditta Consul Studio di attivazione di forniture di servizi di comunicazione elettronica negli anni di cui si controverte.

Preliminarmente, va premesso che nel corso dell'espletata istruttoria è emerso che la parte istante ha sottoscritto nel 2006 una proposta di abbonamento Fastweb avente ad oggetto la fornitura di servizi di telefonia per le microimprese. Al riguardo, giova evidenziare che l'articolo 3, comma 3, delle condizioni generali di contratto Fastweb, allegata alla predetta proposta contrattuale e prodotta in copia agli atti dall'operatore, prevede, in materia di conclusione del contratto, che lo stesso "*si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb (...). Fermo restando i casi che precedono, il Contratto si intende comunque concluso con l'accettazione scritta della proposta contrattuale da parte di Fastweb*". Sul punto, si deve precisare che la richiesta di attivazione dell'istante deve essere consegnata o inviata al gestore per il tramite dei canali commerciali preposti o per mezzo della registrazione vocale delle conversazioni telefoniche.

Nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. ha controdedotto l'insussistenza di qualsiasi documentazione contrattuale scritta e/o di supporto magnetico previsto in caso di registrazione telefonica, tale da dimostrare l'effettiva ed espressa volontà della parte istante di aderire ad offerte commerciali negli anni dalla stessa indicati e da legittimare, in tal modo, la liquidazione dell'indennizzo a copertura del disservizio causato dalla mancata attivazione e/o portabilità delle numerazioni di cui si controverte.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti dalla parte istante, si rileva l'assenza di qualsiasi modulo contrattuale riferibile agli anni 2010 e 2011, nonché l'incompletezza del modulo contrattuale recante la data del 14 febbraio 2012, in quanto lo stesso, riportando il codice agenzia n. 588702, difetta del nominativo del funzionario di vendita Fastweb e della relativa debita timbratura. Pertanto, anche le richieste attinenti all'anno 2012 non possono ritenersi accoglibili, in quanto il modulo contrattuale privo degli anzidetti requisiti, non può surrogarsi alla richiesta di attivazione del servizio, né tanto meno di portabilità delle numerazioni n. 3331177xxx e n. 3470782xxx, in ragione della sua incompletezza.

A prescindere dai vizi formali del documento, non sussiste alcun elemento utile prodotto dalla parte istante che possa dimostrare la consegna e/o l'invio del predetto modulo contrattuale, e quindi l'avvenuta ricezione da parte della società Fastweb S.p.A. in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 3, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento Fastweb.

Né si comprende, a fronte della reiterata mancata esecuzione della proposta di abbonamento a cui l'utente avrebbe aderito in anni diversi (2010, 2011 e 2012), l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la portabilità delle numerazioni di telefonia mobile indicate dall'istante, nonché l'attivazione del servizio sulle medesime risorse numeriche.

Per i suesposti motivi, non possono trovare accoglimento nemmeno le richieste dell'istante di cui ai punti *ii)* e *iii)*. Invero, con specifico riferimento alla richiesta di liquidazione per la mancata applicazione dell'offerta promozionale inerente al profilo tariffario "Parla e Naviga", oggetto del contratto concluso nel 2011 e nel 2012, nonché per l'omesso rispetto da parte dell'operatore degli obblighi di trasparenza contrattuale, di cui al punto *ii)*, va evidenziato che si tratta di fattispecie non contemplate dal Regolamento di cui allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS.

Anche la richiesta di cui al punto *iv)*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami formulati a far data dall'anno 2010 e per il reclamo espletato a mezzo telefono in data 2 febbraio 2013, nonché a mezzo lettera raccomandata A/R n. 14476331513 - 8 e n. 14476331514 - 9, in data 4 febbraio 2013, deve ritenersi non accoglibile, in quanto le predette lettere si sostanziano in un mero atto di recesso e non possono pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A), della delibera n. 179/03/CSP.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *v)*, di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dell'utenza telefonica n. 3738421xxx, nonché di servizi non richiesti sulla predetta utenza a far data dal 2 febbraio 2013 fino al 30 settembre 2013, non può ritenersi accoglibile, in quanto, a fronte della documentazione allegata agli atti dall'operatore, ed in particolare della copia della schermata *trouble ticket*, da cui si evince la richiesta di attivazione di una nuova utenza, si evince che l'istante non ha mai contestato l'attivazione della utenza di rete mobile, nemmeno con le lettere raccomandate A/R n. 14476331513 - 8 e n. 14476331514 - 9, con le quali formalizzava in data 4 febbraio 2013, il recesso dal contratto identificato con numero cliente n. 1447685.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Da ultimo, anche la richiesta dell'istante di cui al punto *vi*), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze telefoniche di rete fissa n. 0918885xxx e n. 0918111xxx, deve ritenersi non accoglibile, in quanto dalla richiesta di risoluzione contrattuale formalizzata in data 4 febbraio 2013 si evince la piena titolarità del contratto identificato con il codice cliente n. 1447685. Al riguardo, va puntualizzato che la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto, bensì di fatturazione indebita, in quanto successiva alla richiesta di risoluzione contrattuale, che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi, nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Da ultimo, solo la richiesta dell'istante di cui al punto *vii*), concernente lo storno degli importi addebitati nelle fatture nn. 2186847 - 3699854 - 5322495, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio e, dunque, astenersi dalla fatturazione successiva, entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di risoluzione contrattuale del 4 febbraio 2013. Sul punto, va, tuttavia, precisato che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia delle note di credito e delle fatture a credito emesse in favore dell'istante dalla società Fastweb S.p.A., si evince che l'operatore ha già provveduto allo storno parziale degli importi addebitati indebitamente dopo la formalizzazione del recesso; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno delle fatture in contestazione di cui al punto *vii*), deve ritenersi accoglibile al netto degli importi già riconosciuti.

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*), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra P., titolare della ditta individuale Consul Studio, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 1447685, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, al netto degli importi già scontati, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

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

Roma, 7 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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