



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 68/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MEGAPRESS / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 2079/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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. 569/14/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 del sig. Letizia, in qualità di legale rappresentante della Megapress, dell’8 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Megapress, in persona del legale rappresentante sig. Letizia, intestataria delle utenze telefoniche n. 081.19331xxx e n. 081. 19331xxx, contesta l'applicazione, senza preavviso, da parte della società Fastweb S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle originariamente sottoscritte, la conseguente indebita fatturazione, nonché la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 19 marzo 2013, aderiva, mediante contatto telefonico, all'offerta commerciale "Piccole e Medie Imprese" che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, a fronte della corresponsione di un canone mensile pari ad euro 136,00 iva esclusa. Alla ricezione delle prime tre fatture, la n. 2671996 di euro 2,12, la n. LA00062111 di euro 672,64 e la n. LA00091144 di euro 980,98, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di costi di gran lunga superiori a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Pertanto, l'istante provvedeva tempestivamente alla relativa contestazione, mediante reclamo del 24 settembre 2013. Con *e-mail* del 27 settembre 2013, in riscontro a quanto segnalato dall'istante, la società Fastweb S.p.A., riconoscendo l'errata fatturazione, si impegnava all'emissione di una nota di credito pari ad euro 673,56 sulla fattura successiva. Tuttavia, la predetta società, astenendosi dall'emissione del predetto accredito, perseverava nella fatturazione di importi difforni da quelli pattuiti. Pertanto, l'istante provvedeva al pagamento dei soli importi convenuti in sede contrattuale, fornendo evidenza di volta in volta delle relative ricevute di pagamento. Successivamente, in data 13 agosto 2014, l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi.

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

- i. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e dati dal 13 agosto 2014;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., con nota inviata in data 28 ottobre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: «in data 19 marzo 2013 la Megapress ha aderito ad una proposta di abbonamento riservata ai clienti business denominata "Piccole e Medie Imprese". Conseguentemente i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in favore dell'istante. L'istante lamenta l'errata fatturazione da parte della scrivente, la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quale avrebbe addebitato importi superiori rispetto alla proposta contrattuale sottoscritta. In accoglimento del reclamo, la scrivente ha provveduto ad emettere le relative note di credito a storno degli importi fatturati in eccedenza e, in particolare, dei consumi addebitati sino al 10 febbraio 2014, data in cui il problema è stato risolto. Tale circostanza è confermata dalle fatture successive a tale data, ove non è più presente alcuna fatturazione relativamente ai consumi effettuati. Conseguentemente, Fastweb ha emesso le relative note di credito, che ci si riserva di produrre, a storno degli importi fatturati in eccesso. Precisamente, gli importi riaccreditati risultano essere stati i seguenti: euro 673,56 oltre iva su fattura n. LA00091144; euro 812,00 oltre iva su fattura n. LA00124654; euro 1.141,47 oltre iva su fattura n. LA000159389 ed euro 943,40 oltre iva su fattura n. LA00021418. Nonostante i predetti accrediti, la società istante presenta ad oggi ancora un insoluto di euro 1.778,43. Contrariamente a quanto affermato da parte istante, Fastweb non ha mai posto in essere alcuna sospensione/cessazione dei servizi. Emblematica è la circostanza che alcuna comunicazione è mai pervenuta a Fastweb relativamente a tali doglianze. Si richiede, infine, il rigetto della domanda tesa ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto la scrivente ha provveduto, anche per facta concludentia, a porre in essere le attività dovute in riscontro alle doglianze di controparte. Alla luce di quanto esposto, si confida nell'integrale rigetto dell'istanza per cui si procede».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In *primis*, deve ritenersi fondata la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la responsabilità in ordine all'applicazione di una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A.

Al riguardo, la predetta società non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la condotta assunta dalla società Fastweb S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui “oltre a quanto previsto dalla delibera n.78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”. Nel caso di specie, la società Fastweb S.p.A. non ha documentato la correttezza delle fatturazioni in fase di reclamo e nel corso dell'istruttoria. Al riguardo, la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

effettivamente tutelato il suo diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre, la predetta società non ha dimostrato di essersi uniformata ai prospetti informativi resi in sede di adesione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria.

Peraltro, la società Fastweb S.p.A., a fronte degli accrediti asseriti in memoria, si è limitata a fornire copia di sole tre note di credito, la n. 1400171854 del 28 ottobre 2013 di euro 815,01, la n. 1400194510 del 13 dicembre 2013 di euro 990,64 e la n. 1400136137 del 25 luglio 2014 di euro 1.150,95, senza però fornire evidenza degli adempimenti di competenza in ordine agli accrediti effettivi dei relativi importi.

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto identificato con il codice cliente n. LA00321120 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi è accoglibile.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inviato a mezzo raccomandata A.R. alla società Fastweb S.p.A. in data 6 marzo 2014, in considerazione dei 155 giorni intercorrenti dal 6 aprile 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) all'8 settembre 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo. Infatti, la circostanza eccepita in memoria, secondo la quale *“la società ha provveduto, anche per facta concludentia, a porre in essere le attività dovute in riscontro alle doglianze di controparte”* oltre a non essere documentata, non può *sic et simpliciter* manlevare la predetta società dalla responsabilità in ordine alla mancata gestione del cliente in termini di completezza e trasparenza informativa.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato entrambe le utenze telefoniche dal 13 agosto 2014 al 18 settembre 2014 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi, come si evince dalla nota prodotta in copia dalla predetta società) per il numero complessivo di 36 giorni deve ritenersi accoglibile, in quanto che la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico e delle singole connessioni generate da entrambe le utenze telefoniche in epigrafe. Detta responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

le utenze, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura "business" delle utenze telefoniche interessate dal disservizio.

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), considerato che l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Letizia, in qualità di legale rappresentante della Megapress, 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 alle utenze telefoniche n. 081.19331xxx e n. 081.19331xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, con emissione delle relative note di credito e mediante ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, gli importi di seguito indicati, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di sospensione del servizio telefonico che ha interessato entrambe le utenze telefoniche, dal 13 agosto 2014 al 18 settembre 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di sospensione del servizio ADSL, dal 13 agosto 2014 al 18 settembre 2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iii. euro 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 6 marzo 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto nella 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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani