



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 7/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOVATO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/139/2018/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Lovato del 24 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza n. 04441800xxx, lamenta la sospensione dei servizi, voce e ADSL, e la perdita della numerazione.

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

- a. in data 12 marzo 2017, il Sig. Lovato ha inviato a mezzo PEC formale disdetta dal contratto Fastweb S.p.A., per variazione delle condizioni contrattuali;
- b. l’istante ha quindi sottoscritto una proposta di abbonamento per migrare la linea verso un altro operatore, con contestuale richiesta di portabilità, così da non perdere la numerazione;
- c. il 23 marzo 2017, a seguito di chiamata di *retention*, ha rinnovato l’abbonamento con Fastweb S.p.A. alle condizioni tariffarie più favorevoli proposte dall’operatore;
- d. la nuova offerta commerciale è stata poi confermata a mezzo *email*;
- e. ciò nonostante, Fastweb S.p.A. ha cessato l’utenza in data 11 aprile 2017.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per cessazione indebita di tutti i servizi;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per perdita della numerazione;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per “*risposta generica al reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Fastweb S.p.A. ha precisato che la chiusura del contratto con codice cliente n. 3660614 è avvenuta in aderenza alla volontà del cliente, il quale, in data 12 marzo 2017, ha inoltrato comunicazione di disdetta. Tale circostanza, oltre che dalla PEC di disdetta allegata da parte istante, è provata anche dal dettaglio dei costi addebitati con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fattura del 31 maggio 2017. Nessuna successiva dichiarazione contraria è giunta all'operatore.

In riferimento alla perdita della numerazione, la Società ha contestato l'assenza di qualsivoglia richiesta di portabilità da parte di un operatore terzo, a seguito della quale la procedura sarebbe stata certamente espletata, trattandosi di un numero nativo Fastweb S.p.A.

Infine, per quanto concerne la risposta al reclamo, l'operatore ha confermato di aver fornito riscontro alla segnalazione dell'utente, sebbene fosse successiva alla chiusura del contratto, e di aver invitato il Sig. Lovato a contattare il Servizio clienti per ottenere informazioni più dettagliate in merito alle sue doglianze.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento.

Merita di essere accolta la richiesta *sub i.* di corresponsione di un indennizzo per sospensione dei servizi.

Dalla documentazione acquisita in atti, in effetti, risulta che alla disdetta inoltrata dall'utente il 12 marzo 2017 è seguita una dichiarazione contraria, a mezzo *verbal order* del successivo 23 marzo. Al riguardo, si osserva che la volontà dell'utente di proseguire il rapporto contrattuale è stata acquisita dall'operatore che, infatti ha anche inviato, in data 24 marzo 2017, una *email* di conferma dell'avvenuta variazione contrattuale. Tale circostanza, peraltro, è comprovata anche dall'accredito dello "*sconto per variazione abbonamento del 24 marzo 2017*", riportato nella fattura n. 2250536 del 31 marzo 2017.

Si ritiene, pertanto, negligente la condotta di Fastweb S.p.A. che, noncurante di aver acquisito la volontà dell'utente di rinnovare l'abbonamento alle condizioni tariffarie più favorevoli, ha chiuso il contratto, sospendendo l'erogazione dei servizi, voce e ADSL.

In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 420,00 (quattrocentoventi/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 28 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11 aprile (data in cui Fastweb S.p.A. ha cessato la fornitura dei servizi) al 9 maggio 2017 (data in cui l'utente ha attivato una nuova linea con Wind Tre S.p.A.).

Viceversa, non si ritiene di poter accogliere la richiesta *sub ii.* Si osserva, infatti, che la numerazione dedotta in controversia è un numero nativo Fastweb S.p.A., di cui l'operatore risulta aver mantenuto la disponibilità anche successivamente alla chiusura del contratto. Qualora l'istante avesse tempestivamente inviato un reclamo teso a segnalare la perdita della numerazione, avrebbe potuto evitare di perderla. Al contrario, la cessazione dell'utenza è avvenuta l'11 aprile 2017, mentre l'unico reclamo in atti risulta inviato il 22 maggio seguente, ovvero dopo l'attivazione di una nuova linea telefonica con OLO. Pertanto, nel caso di specie si ritiene che la condotta dell'utente abbia concorso a determinare la causazione del disservizio e quindi trova applicazione il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore.”*

Infine, può essere accolta la richiesta sub iii. L’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto. Ciò al fine di rendere all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo in merito al disservizio di cui si duole.

Per questi motivi, nel caso in esame, si ritiene che la risposta dell’operatore *“si comunica che il suo reclamo ha avuto esito negativo”* non sia adeguata, in quanto generica e immotivata. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 169,00 (centosessantanove/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno per 169 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22 maggio (data del reclamo in atti) al 7 novembre 2017 (data dell’udienza di conciliazione).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del Sig. Lovato nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i.euro 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi;

ii. euro 169,00 (centosessantanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al 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.

6. 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, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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