



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 73/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TORINELLI / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 414/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 giugno 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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. Torinelli del 12 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Torinelli, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.19572xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. in data 20 agosto 2013 riscontrava la sospensione, senza preavviso, di entrambi i servizi riferiti al relativo contratto di fornitura in modalità pre-pagata;

b. a seguito di reclamo telefonico, l'istante veniva a conoscenza che la disattivazione era dipesa a causa di mancata ricarica, come previsto dall'offerta commerciale allora vigente.

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

- i. la riattivazione di entrambi i servizi inerenti alla predetta utenza telefonica;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per errata cessazione del servizio voce e del servizio Adsl dal 20 agosto 2013 fino all'avvenuta riattivazione;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata dell'11 aprile 2014, che: *“in data 25 gennaio 2007 il sig. Torinelli ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb Easy aderendo all'opzione Tutto Ricaricabile. L'articolo 20, comma 3, delle condizioni generali di contratto, debitamente sottoscritte, stabilisce che: “Resta inteso che nel caso di offerta commerciale che non prevede un canone mensile, il contratto si intenderà risolto automaticamente senza necessità di comunicazione alcuna, qualora il cliente non effettui Ricariche per un periodo superiore a cinque mesi dall'ultima Ricarica, o dalla data di attivazione dei servizi o dalla variazione dell'offerta commerciale sottoscritta”. Anche a pagina 12 della brochure commerciale vigente all'epoca della conclusione del contratto viene indicato che: “Trascorsi 5 mesi dall'ultima ricarica, Tutto Ricaricabile verrà disattivato automaticamente e per riattivarlo sarà necessario sottoscrivere un nuovo abbonamento”. Pertanto, il sig. Torinelli, già al momento della sottoscrizione del contratto, era a conoscenza del contenuto della succitata clausola. Non avendo il sig. Torinelli effettuato le ricariche contrattualmente previste, Fastweb ha legittimamente provveduto alla chiusura del contratto. Inoltre, contrariamente a quanto asserito dal ricorrente, non risulta alcun reclamo e/o segnalazione al numero 0245400126. Alla*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*luce di quanto sopra è evidente come l'istanza sia del tutto infondata e, pertanto, andrà integralmente rigettata”.*

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di riattivazione di entrambi i servizi sulla medesima numerazione può ritenersi superata, in quanto, a seguito della sottoscrizione di un nuovo contratto di abbonamento, la società Fastweb S.p.A. ha provveduto all'attivazione di entrambi i servizi sulla medesima numerazione che, ancorchè sospesa nel mese di agosto 2013 per assenza di ricarica per oltre 12 mesi, è rimasta, comunque, a disposizione della parte istante, in ragione del mancato decorso dei 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata, e quindi nel rispetto della tempistica prevista dal quadro regolamentare.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in quanto la disattivazione di entrambi i servizi per assenza di ricarica non ha determinato *tout court* la cessazione dell'utenza telefonica, la cui validità dei 24 mesi è stata comprovata dall'effettivo ripristino da parte dell'operatore di entrambi i servizi sulla medesima numerazione, avvenuto nel corso della presente procedura, a seguito della sottoscrizione di un nuovo contratto di abbonamento.

Peraltro, si deve rilevare che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata dal proprio rappresentante al CORECOM Campania in data 28 ottobre 2013, come puntualmente eccepito in memoria dalla società Fastweb S.p.A. Pertanto, non si comprende il comportamento silente ed inerte della parte istante che, non solo non ha prodotto copia di tracciato dell'eventuale ricarica atta a dimostrare la propria non imputabilità della disattivazione della SIM, ma non si è neppure resa disponibile all'appuntamento telefonico fissato per la data dell'8 novembre 2013, al fine di valutare l'attivazione di un nuovo contratto di fornitura di entrambi i servizi, come risulta dalle note inviate dalla società Fastweb S.p.A. nelle date rispettivamente del 5 novembre 2013 e del 15 novembre 2013.

Da ultimo, va evidenziato che la società Fastweb S.p.A., in riscontro alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, ha fornito prova di avere, comunque, preavvisato l'istante, a mezzo mail, in ordine all'imminente disattivazione del contratto di abbonamento a far data dal 10 aprile 2013; disattivazione che poi è stata posticipata, *favor utentis*, alla data del 26 agosto 2013. Tale informativa è stata, infatti, resa in via preventiva, probabilmente per incentivare il proprio cliente ad effettuare una nuova ricarica, al fine di evitare la disattivazione della predetta SIM.

Attesa l'assenza di responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine alla sospensione di entrambi i servizi a far data dal mese di agosto 2013, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii).



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 rigetta l'istanza del sig. Torinelli nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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.

Napoli, 26 giugno 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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