

DELIBERA n. 8/09/CIR

Definizione della controversia Vacca / Fastweb S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 febbraio 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art.1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 luglio 2007 prot. n. 46227/07/NA con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 18 ottobre 2007 prot. n. U/61666/07/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 novembre 2007, differita poi successivamente alla data del 14 dicembre 2007;

PRESO ATTO della nota del 13 dicembre 2007, con la quale la società Fastweb S.p.A. presentava memoria illustrativa a supporto della propria posizione;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 14 dicembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, contesta la disattivazione arbitraria ed illegittima del servizio telefonico, e il conseguente mancato riscontro alla richiesta di disdetta dal rapporto contrattuale con la società Fastweb S.p.A. per rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A..

In particolare l'utente ha rappresentato che:

- a) a seguito della sottoscrizione contrattuale avvenuta in data 26 maggio 2005, riscontrava con sorpresa l'addebito, mai autorizzato, sul conto corrente bancario di due fatture, peraltro contestate in quanto difformi dal profilo sottoscritto;
  - b) a fronte di numerosi reclami, mai riscontrati, in data 30 agosto 2006 inoltrava istanza formale di recesso con raccomandata A.R., ricevuta dalla società Fastweb S.p.A. in data 4 settembre 2006, come attestato da timbro postale di accettazione apposto sull'avviso di ricevimento, ad ogni buon fine prodotto in copia agli atti: tale recesso veniva comunicato anche alla società Telecom Italia S.p.A. successivamente in data 12 ottobre 2006, contestualmente alla richiesta di rientro della predetta numerazione ;
  - c) noncurante della predetta richiesta di disdetta contrattuale, la società Fastweb S.p.A. sospendeva il servizio telefonico limitatamente alle chiamate in uscita, consentendo solo il traffico in entrata e ritardando, in tal modo, il rientro in Telecom Italia S.p.A.;
  - d) il servizio telefonico, sospeso nel mese di agosto 2006, veniva riattivato solo il 1 settembre 2007, in ragione di una successiva istanza di recesso dal contratto di accesso diretto sottoscritto con la società Fastweb S.p.A. inviata in data 12 maggio 2007.
- La società Fastweb S.p.A., con nota del 13 dicembre 2007, ha eccepito che nel caso di specie, *“per quanto concerne l'addebito delle fatture su conto corrente bancario, l'utente sottoscriveva in data 26/05/2005 il modello autorizzativi RID fornendone, quindi, le relative coordinate bancarie. Lo stesso, inoltre, rilasciava anche il numero identificativo della propria carta di identità, informazioni queste note solamente all'utente. Ai fini probatori si*

*allega pertanto la PDA unitamente al modulino RID debitamente sottoscritti. Per quanto concerne la mancata gestione del reclamo nei termini, dalla documentazione in possesso, non risulta alcuna lettera di recesso del mese di luglio 2006. L'unica lettera di recesso ricevuta il 18/5/2007 e datata 12/5/2007 è quella predisposta su modulo prestampato Telecom che è stata gestita regolarmente nei termini, come da copia allegata alla presente. Per completezza espositiva, si rappresenta che i servizi del Sig. XXX sono stati sospesi per morosità il 6/08/2006 dopo che allo stesso fu inviato sollecito di pagamento nonché del preavviso di sospensione. Da tale data i servizi hanno continuato a funzionare solo in entrata". In conclusione, evidenziando la legittimità del proprio operato, la società medesima ha proposto "per mero spirito conciliativo un bonario componimento della lite offrendo lo storno dell'insoluto pari ad Euro 548,86 nonché il rimborso della somma spesa per il rientro in Telecom pari ad Euro 150,00 oltre ad Euro 50,00 per il disagio subito, impegnandosi a versare a mezzo assegno bancario la somma pari ad Euro 200,00". Tale proposta non è stata accettata da parte istante, che in sede di udienza, evidenziando il disservizio causato dalla mancata fruizione del servizio telefonico, sospeso per le chiamate in uscita, dal mese di agosto 2006 al 1 settembre 2007, ha richiesto la liquidazione di un congruo indennizzo a copertura del pregiudizio subito.*

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta agli atti si evince che parte istante ha formalizzato in data 30 agosto 2006 il recesso dal rapporto contrattuale intercorso con la società Fastweb S.p.A., chiedendo successivamente il rientro in Telecom Italia S.p.A. della numerazione in epigrafe con conseguente relativa riattivazione del servizio telefonico con quest'ultima società. Al riguardo, si deve evidenziare che la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla predetta richiesta di disdetta contrattuale, adducendo all'uopo la mancata ricezione della stessa. Tale assunto è destituito di ogni fondamento, in quanto parte istante, in sede di udienza, ha prodotto copia della ricevuta di ritorno attestante il timbro di avvenuta ricezione da parte della società Fastweb S.p.A. in data 4 settembre 2006. Atteso che il rientro in Telecom Italia è avvenuto solo nel mese di settembre 2007 per effetto di una nuova richiesta di recesso con contestuale rientro della numerazione in Telecom, si deve evidenziare la responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto in materia di durata contrattuale e di recesso l'art. 23, comma 1, del contratto di fornitura dei servizi base Fastweb, dispone che: "*Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal contratto Fastweb in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A.R. con preavviso di almeno 30 (trenta giorni).....In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei servizi da parte di Fastweb avverrà entro 30 giorni fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici*". Orbene, in sede di contestazione, al fine di escludere la

propria responsabilità in ordine a quanto lamentato da parte istante, la società Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto giustificare il ritardo nella procedura di lavorazione della disdetta: in assenza di prova contraria, la disattivazione del servizio, al fine di consentire il rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A., sarebbe dovuta avvenire entro il 4 ottobre 2006, in considerazione della tempistica prevista dei 30 giorni dalla data di avvenuta ricezione della disdetta.

Parimenti, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la sospensione del servizio telefonico, per le chiamate in uscita, sull'utenza in epigrafe per il numero di 316 giorni nel periodo di riferimento\*6 agosto 2006, data di sospensione del servizio telefonico – 18 giugno 2007, data di disattivazione del servizio\* è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

RILEVATO che la società Fastweb S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la sospensione del servizio telefonico e per il mancato riscontro alla richiesta di recesso, è ascrivibile esclusivamente alla società Fastweb S.p.A.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

#### **DELIBERA**

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **1.580,00** (millecinquecentottanta/euro), computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 316 giorni di disservizio, nel periodo di riferimento \*6 agosto 2006 –18 giugno 2007\*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Fastweb S.p.A..

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società medesima è tenuta, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante l'annullamento della posizione debitoria allo stato pendente.

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare al sig. XXX, a mezzo assegno bancario, l'importo di Euro **150,00** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 5 febbraio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola