



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 90/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PAUSA CAFFÈ DI ESPOSITO / FASTWEB S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GIÀ VODAFONE OMNITEL B.V.)  
(GU14 n. 1123/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Pausa Caffè di Esposito, del 21 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La società Pausa Caffè di Esposito, in riferimento all'utenza telefonica n. 08119254xxx, lamenta, nei confronti del gestore Fastweb S.p.A., il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità della linea, l'indebita modifica del profilo contrattuale, la mancata attivazione dei servizi e l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utenza oggetto di controversia sino al luglio 2013 era gestita dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. in virtù di un contratto *business*, in seguito è migrata in Omnitel Vodafone B.V. (oggi Vodafone Italia S.p.A.) che ha autonomamente e indebitamente convertito la tipologia di contratto, da *business* a *consumer*;

b. in data 16 ottobre 2013 la Sig.ra Esposito, mediante sottoscrizione di apposita PDA, richiedeva la migrazione dell'utenza di cui trattasi in Fastweb S.p.A.;

c. tuttavia, a far data dal 29 ottobre 2013, i servizi, voce e ADSL, sono stati interrotti e mai più riattivati, inoltre il predetto gestore non consegnava all'utente le apparecchiature necessarie per la fornitura del servizio ADSL, tantomeno provvedeva alla configurazione e all'installazione della rete;

d. il disservizio è perdurato sino al 27 gennaio 2014, data in cui la linea è rientrata in Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

e. ciò nonostante Fastweb S.p.A. emetteva fattura e prelevava, mediante addebito in conto corrente intestato a Pausa Caffè, l'importo di euro 59,11.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *business* n. 08119254xxx parametrato ai criteri di calcolo previsti per le utenze *business*;

ii. il rimborso dell'importo pari ad euro 59,11 indebitamente prelevato da Fastweb S.p.A. e lo storno delle fatture successivamente emesse, comprensive dei costi di recesso;

iii. il ritiro della pratica di recupero crediti.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente in sede di udienza un accordo transattivo, pertanto risulta estromessa dalla procedura.

La società Fastweb S.p.A. nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante aderiva ad una proposta di abbonamento ai servizi Fastweb S.p.A. in data 31 ottobre 2013



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

e che i servizi richiesti venivano correttamente attivati ed erogati, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 5.1 della Carta dei Servizi e dall'articolo 6.1 delle Condizioni Generali del Contratto, i quali prevedono un termine di 60 giorni dalla conclusione del contratto per l'attivazione del servizio. L'operatore ha altresì dichiarato che *"Fastweb S.p.A. ha visto entrare la risorsa associata all'istante nella propria gestione solo in data 05.12.2013"* e ha comprovato di ciò ha depositato le schermate estratte dal sistema Eureka. In particolare, il gestore ha addotto che *"ha visto nella propria gestione la risorsa dell'istante dal 05.12.2013 al 17.01.2014"* e, in tale lasso di tempo, i servizi sono stati regolarmente erogati, tantomeno risultano reclami e o segnalazioni in merito a presunti disservizi. Fastweb S.p.A. ha anche asserito di aver consegnato, in data 27 novembre 2013, il dispositivo *router* autoinstallante e di non aver ricevuto alcuna richiesta di intervento tecnico da parte dell'utente.

Infine, per quanto sopra esposto, l'operatore ha richiesto l'integrale rigetto della domanda.

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

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

Preliminarmente, si precisa che al fascicolo risulta una Proposta di Abbonamento ai servizi Fastweb S.p.A., sottoscritta in nome proprio dalla Sig.ra Esposito, in data 16 ottobre 2013. Dal predetto documento si evince che il titolare del rapporto contrattuale era, per l'appunto, la Sig.ra Esposito, benché quale modalità di pagamento fosse indicato l'addebito sul conto corrente intestato a Pausa Caffè. In particolare, si ritiene che al fine della determinazione della categoria di abbonamento, *business* o *consumer*, non rilevi il soggetto intestatario del conto corrente di addebito dei costi, potendo anche verificarsi, come nel caso di specie, che l'intestatario del contratto non coincida con l'intestatario del conto corrente di addebito. *Ad adiuvandum*, si evidenzia, altresì, che la Proposta Di Abbonamento Offerta Fastweb sottoscritta è quella riservata ai soggetti privati; pertanto, ai fini della determinazione degli indennizzi che si riterranno spettanti per le motivazioni di seguito esposte, si ritiene che la linea telefonica di cui si discute sia un'utenza *consumer*.

Nel merito, si osserva che l'operatore non ha fornito prova di aver consegnato all'utente il dispositivo necessario alla fruizione del servizio ADSL, tantomeno ha dimostrato la regolare erogazione del servizio voce, atteso che nel periodo in cui la risorsa di cui trattasi è stata registrata sulla rete di Fastweb S.p.A., ovvero dal 5 dicembre 2013 al 27 gennaio 2014, non risulta generato traffico.

Ciò stante, risultando incontestata l'interruzione dei servizi nel periodo circoscritto dall'istante in quanto l'operatore non ha fornito alcun riscontro idoneo a provare la regolarità dell'attivazione, ovvero il corretto funzionamento della linea voce e ADSL, merita accoglimento la richiesta dell'utente di cui al punto *i.*, per cui Fastweb S.p.A., ai



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, dovrà liquidare all'istante la somma di euro 530,00 (cinquecentotrenta/00) nella misura di 5,00 euro per ciascun servizio, per un totale di 53 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 dicembre 2013 al 27 gennaio 2014 (periodo in cui l'utenza è stata configurata sulla rete di Fastweb S.p.A.).

Per le stesse ragioni, anche le richieste di cui ai punti *ii.* e *iii.* devono trovare accoglimento. Pertanto, Fastweb S.p.A. dovrà restituire la somma indebitamente percepita di euro 59,11 (cinquantanove/11) e stornare le fatture emesse per il periodo in contestazione in cui la linea voce e ADSL non risultano attivate, nonché ritirare eventuale procedure di recupero crediti.

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), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che 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 società Pausa Caffè di Esposito per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Omnitel Vodafone B. V., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 530,00 (cinquecentotrenta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata attivazione dei servizi fonia e ADSL a seguito di migrazione.

4. La società Fastweb S.p.A. è altresì tenuta a restituire la somma di euro 59,11 (cinquantanove/11), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, e a stornare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo dal 5 dicembre 2013 al 17 gennaio 2014.

5. 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

6. 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

7. 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.

Napoli, 19 maggio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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