



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 93/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CO.S.M.A. /FASTWEB S.P.A.
(GU14/477/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 2018;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominate *Linee guida*;

VISTA l’istanza della società CO.S.M.A., del 23 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0818018***, n. 0818727*** e n. 0813915***, lamenta l'addebito di importi non dovuti di cui chiede il rimborso.

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

a. sulle utenze dedotte in controversia, associate ai codici cliente n. 6734015 e n. 6722244, era attiva un'offerta Fastweb S.p.A. "*dedicata alle microimprese*";

b. successivamente, il 26 maggio 2015, l'utente ha attivato sulle predette linee telefoniche un diverso abbonamento, "*dedicato alle piccole e medio imprese*", identificato con l'univoco codice cliente LA00600769;

c. tuttavia, nonostante i codici cliente n. 6734015 e 6722244 non generassero più traffico per effetto della sottoscrizione del nuovo abbonamento, Fastweb S.p.A. ha proseguito la fatturazione e a nulla sono valsi i numerosi reclami al servizio clienti, volti a interrompere il ciclo di fatturazione e ottenere il rimborso degli importi indebitamente prelevati dal conto corrente della società CO.S.M.A. s.r.l. ad opera di Fastweb S.p.A.

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

i. lo storno, ovvero il rimborso, delle fatture emesse dopo il cambio dell'abbonamento, in riferimento ai codici cliente n. 6734015 e 6722244;

ii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, in riferimento al periodo seguente al cambio dell'abbonamento attivo sui codici cliente n. 6734015 e 6722244;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 luglio 2017;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, in riferimento al codice cliente n. 6722244 ha dichiarato che, al fine di procedere alla chiusura del contratto, era necessario che il cliente inviasse apposita raccomandata "*contenente la propria manifestazione di volontà di recedere dallo stesso*", come risulta dal modulo di richiesta di migrazione del n. 0818727*** (associato al codice cliente n. 6722244) debitamente sottoscritto dall'utente, depositato in atti. Diversamente, nessuna manifestazione della volontà di recesso è giunta a Fastweb S.p.A. da parte di Cosma S.r.l., avente ad oggetto la disdetta del suddetto contratto.

Medesime considerazioni sono state esposte in riferimento al codice cliente n. 6734015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In udienza, l'operatore ha altresì dichiarato “*in considerazione di quanto emerso in corso di udienza, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità alcuna in ordine ai fatti contestati, propone di rimborsare all'utente le fatture emesse dopo il passaggio a Large Account, al netto degli insoluti maturati dall'utente*”.

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.

In via preliminare, si prende atto della corretta informativa resa all'utente nell'ambito della modulistica sottoscritta ai fini dell'attivazione di un nuovo abbonamento (Piccole&MedieImprese) sulle utenze precedentemente servite da diverso abbonamento (Microimprese), tuttavia si ritiene che l'onere posto a carico dell'istante sia sproporzionato, a fronte della chiara e univoca volontà contrattuale espressa dal cliente in sede di adesione alla nuova proposta commerciale. In particolare, atteso che sulle medesime linee telefoniche non è possibile che siano attive, contemporaneamente, due diverse offerte commerciali, è logico ritenere che, a seguito dell'attivazione di un nuovo abbonamento, la precedente pattuizione contrattuale relativa alle medesime utenze si intende disdettata. D'altronde, se anche si ritenesse comunque necessaria un'espressa disdetta del cliente, sarebbe stato opportuno acquisirne il consenso contemporaneamente alla sottoscrizione del nuovo abbonamento, senza prevedere un ulteriore onere a carico dell'utente, ovvero l'invio della raccomandata di disdetta.

Per le considerazioni di cui sopra, in virtù del criterio del *favor utentis*, in accoglimento alla richiesta dell'istante *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture emesse in riferimento ai codici cliente n. 6734015 e n. 6722244 successivamente all'attivazione del LA00600769.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che il disservizio di cui l'utente si duole non configura un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto, ma, tutt'al più, di indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta *sub iii.* è accolta in quanto l'operatore non ha dato prova di aver fornito riscontro formale al reclamo del 27 luglio 2017, in atti. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) in considerazione del fatto che l'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione di confronto tra le parti, ha avuto luogo in data 20 marzo 2018.

Infine, in accoglimento alla richiesta *sub iv.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 CO.S.M.A. nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre a corrispondere all'utente un importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura ed euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture emesse in riferimento ai codici cliente n. 6734015 e n. 6722244 successivamente all'attivazione del LA00600769.

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.

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, 6 giugno 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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