

DELIBERA N. 95/19/CIR

Definizione della controversia Alca Impianti /Fastweb S.p.A. (GU14/1278/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 3 luglio 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. 95/19/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* 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;

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 della società Alca Impianti, del 18 maggio 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, in riferimento alle utenze telefoniche *business* relative al contratto codice cliente n. LA00298xxx, lamenta l'errata fatturazione, l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti, nonché il ritardo nella migrazione/disattivazione linea.

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

a. le fatture n. LA00234137, LA00018219, LA00192668, LA00039468, LA00088421, LA00138223, LA00217501, LA00076316, LA00117136 e LA00155608 sono errate, in quanto non conformi alle condizioni contrattuali;

b. inoltre, Fastweb S.p.A. ha modificato unilateralmente le condizioni economiche del contratto e ha attivato dei servizi a sovrapprezzo non richiesti;

c. l'utente contesta anche il "*ritardo nella migrazione/disattivazione della linea*" e i costi addebitati dall'operatore per il recesso che è stato determinato dai disservizi patiti;

d. infine, a fronte della disdetta datata 26 febbraio 2014, Fastweb S.p.A. ha proseguito a emettere fattura, senza fornire riscontro alle numerose segnalazioni inviate dall'utente a mezzo *email*.

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

i. chiusura del contratto con codice cliente LA00298xxx;

ii. storno integrale della posizione debitoria;

iii. rimborso integrale/parziale di quanto pagato e non dovuto;

iv. "liquidazione di indennizzi di genere";

v. ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cure e spese del gestore.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza per violazione dei termini dettati all'art. 14, numero 2, della delibera n.173/07/CONS, in quanto "*il verbale negativo di conciliazione riporta la data del 17.05.2018, mentre l'istanza in epigrafe è stata depositata il 24.10.2018*", nonché "*l'assoluta genericità dell'istanza in epigrafe*".

In ordine al contestato ritardo nella procedura di migrazione e/o disattivazione, l'operatore ha rilevato che "*non si comprende quale sarebbe il periodo di ritardo ex*

adverso *lamentato*”; in merito alla errata fatturazione, la Società ha poi osservato che non sono indicate “*quali sarebbero le condizioni generali di contratto asseritamente non applicate, né, conseguentemente, quali siano i singoli costi contestati*”, analoghe considerazioni valgono in merito ai presunti disservizi di cui l’utente non ha specificato il tipo e il periodo. Fastweb S.p.A. ha dunque addotto che “*siffatta ricostruzione impedisce a Fastweb di formulare una difesa adeguata*”.

L’operatore ha poi precisato che in data 17 dicembre 2012 la società istante ha aderito alla proposta commerciale denominata “*Advance Freedom*”, con richiesta di attivazione di due linee telefoniche e che “*non si tratta di un contratto per adesione, sicché non risultano applicabili le norme in materia*”.

Infine, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dell’istante in ordine ai fatti dedotti in controversia e, per quanto concerne la fatturazione successiva al 26 febbraio 2014, ha precisato che “*il contratto è stato chiuso nei termini di cui alle condizioni generali di contratto*”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si precisa che l’istanza è stata tempestivamente depositata, a mezzo PEC del 21 maggio 2018, come provato dalla documentazione al fascicolo, benché sia stata protocollata solo il 24 ottobre 2018. Pertanto, non può essere accolta l’eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb S.p.A.

Nel merito, la richiesta *sub i.* risulta soddisfatta per effetto della disdetta inviata dall’istante in data 26 febbraio 2014, come ha chiarito l’operatore nelle proprie memorie difensive (al punto 9.).

Le richieste *sub ii., iii. e v.* possono trovare accoglimento limitatamente allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla disdetta contrattuale, datata 26 febbraio 2014. In particolare, rilevata l’estrema genericità della doglianza dell’utente in merito alla difformità tra le condizioni economiche pattuite e il corrispettivo addebitato, la documentazione al fascicolo non consente di accertare la fondatezza della contestazione. D’altra parte, l’utente non solo non ha precisato in dettaglio gli importi contestati, né quelli pattuiti, ma neanche ha dato evidenza dei documenti contabili a sostegno della sua posizione.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.*, essendo estremamente generica e non corredata da alcuna documentazione fondante e circostanziata. In particolare, dagli atti al fascicolo non risultano attivati “*servizi a sovrapprezzo non richiesti*”, tantomeno può essere riconosciuto alcun indennizzo a titolo di ritardo nella migrazione/disattivazione della linea, atteso che non è indicato il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui il disservizio si sarebbe verificato.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Alca Impianti nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo al 26 marzo 2014.

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, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone