



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 10/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**VANILLA DI D./FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/1374/16)**

### **IL DIRETTORE**

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 dell’8 giugno 2016 con la quale l’impresa individuale Vanilla di D., 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 1 luglio 2016 (prot. n. 36072) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 6 settembre 2016;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 089811xxx, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL, nonché l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che sin dall'attivazione dei servizi, avvenuta in data 21 dicembre 2013, riscontrava continui malfunzionamenti del servizio di connessione ad *internet* che, a tratti, risultava addirittura sospeso. Malgrado l'istante reclamasse ripetutamente al Servizio clienti dell'operatore, il disservizio non veniva risolto, perdurando sino alla risoluzione del rapporto contrattuale, avvenuta il 3 giugno 2015. Fastweb S.p.A., inoltre, nonostante l'utente ne facesse espressa richiesta, non esibiva i tabulati di traffico comprovanti il regolare funzionamento del servizio ADSL.

Infine l'utente contesta all'operatore l'addebito di importi non dovuti in quanto riferiti al periodo successivo alla data in cui la linea telefonica è migrata in Telecom Italia S.p.A.

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

- i. lo storno degli importi fatturati non dovuti;
- ii. il rimborso degli importi indebitamente fatturati a far data dal 21 dicembre 2013 in relazione al servizio ADSL;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo spettante a titolo di malfunzionamento;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che in relazione al malfunzionamento contestato, alla società risultano segnalati solo due disservizi, il 18 gennaio e il 3 febbraio 2014, prontamente risolti. In particolare l'operatore ha precisato che “[n]essun'altra segnalazione è mai pervenuta a Fastweb S.p.A. in merito agli asseriti malfunzionamenti, né l'istante allega evidenza di prova contraria”; infatti l'unico reclamo in atti è successivo alla chiusura del contratto.

Per quanto attiene poi agli importi addebitati in riferimento al periodo successivo alla data in cui la linea telefonica è migrata in Telecom Italia S.p.A., l'operatore ha addotto di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione e che il contratto è stato risolto per effetto della disdetta datata 6 aprile 2015.

Pertanto la fatturazione emessa risulta legittima e dovuta, tenuto altresì conto che a carico dell'utente si configura un insoluto pari ad euro 260,16.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, si osserva che al fascicolo non c'è evidenza di alcuna richiesta di migrazione, pertanto, dalla documentazione in atti, risulta che il rapporto è stato risolto per effetto della disdetta comunicata dall'utente in data 6 aprile 2015. In relazione a tanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, segnatamente allo storno degli importi fatturati non dovuti, può trovare accoglimento limitatamente agli importi eventualmente addebitati in riferimento al periodo successivo alla data della risoluzione contrattuale.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)* valgano le seguenti osservazioni. Atteso che, a fronte della contestazione dell'utente relativa al malfunzionamento del servizio, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione comprovante la regolare erogazione/fruizione dello stesso, nel caso di specie si richiama il principio vigente in materia di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

onere della prova di cui all'articolo 1218 del c.c., come precisato nel paragrafo III.4.2 delle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con delibera n. 276/13/CONS. In particolare, Fastweb S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione idonea a sconfessare le avverse allegazioni, benché abbia ricevuto espressa richiesta di depositare i tabulati di traffico relativi al servizio ADSL. La società, a fronte delle lamentate anomalie di connessione, ha addotto di non aver ricevuto reclami, anche se nei documenti contabili prodotti è data evidenza di ripetute chiamate al Servizio clienti dell'operatore. Tuttavia, deve rilevarsi che la descrizione del disservizio da parte dell'utente resta generica nel *quando*. In particolare, non è precisato in quali giorni si è verificato il malfunzionamento, tantomeno è chiarito se trattasi di totale interruzione del servizio, ovvero semplice *downgrade* della velocità di navigazione. Inoltre, sempre a mente delle richiamate Linee Guida, si osserva che l'utente, benché disservito, non ha dimostrato di aver inviato alcun reclamo scritto e ha atteso oltre un anno per rescindere il rapporto contrattuale.

Ciò detto, facendo ricorso ai criteri di equità e proporzionalità, come ammessi dalle Linee Guida di cui sopra, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, la richiesta dell'istante *sub ii)* può essere accolta, tenuto conto che la fruizione del servizio ADSL sull'utenza interessata è stata parziale e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l'una e di pagamento l'altra. Si dispone, pertanto, che Fastweb S.p.A. provveda al rimborso parziale, nella misura del 50%, dell'importo fatturato a titolo di contributo bimestrale, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, per il periodo compreso dal 21 dicembre 2013 al 6 aprile 2015.

Viceversa, non si ritiene di accogliere la domanda dell'istante *sub iii)* in quanto, avuto riguardo alla genericità dell'istanza e al comportamento dell'utente in costanza di rapporto contrattuale, il disagio patito si ritiene compensato dal rimborso parziale dell'importo fatturato a titolo di contributo bimestrale, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, come sopra disposto.

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 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a stornare tutti gli importi eventualmente fatturati in riferimento al periodo successivo alla data del 6 aprile 2015, nonché a rimborsare, nella misura del 50%, l'importo addebitato a titolo di contributo bimestrale, oltre IVA, in relazione ai servizi di rete fissa, per il periodo compreso dal 21 dicembre 2013 al 6 aprile 2015.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 31/01/2017

Il Direttore  
Mario Staderini