



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 123/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ZAMPELLA/FASTWEB S.P.A. (GU14/1295/17)**

#### **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 “*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 l’istanza del 10 luglio 2017 con la quale la Sig.ra Zampella 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 14 luglio 2017 (prot. n. 46538) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante lamenta l'addebito di un importo non dovuto da parte dell'operatore Fastweb S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che a seguito della migrazione della linea telefonica dedotta in controversia, da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., l'operatore *donating* gli ha addebitato sul conto corrente euro 119,92 a titolo di "Addebito costo attivazione per recesso anticipato".

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

- i.* il rimborso dell'importo di euro 119,92;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzi;
- iii.* il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante, il 28 luglio 2015, ha aderito ad una proposta di abbonamento di Fastweb S.p.A. per l'attivazione dell'offerta commerciale denominata "Super Jet". La predetta offerta prevede un vincolo di 24 mesi, infatti nel prospetto dell'offerta commerciale è chiaramente detto "Se decidi di recedere prima di 24 mesi, ti sarà addebitato il contributo di attivazione di euro 119". Di tale circostanza l'utente è stata chiaramente edotta, come risulta dal *verbal order*, depositato in atti; inoltre l'addebito di detti costi è previsto anche nelle Condizioni generali di contratto, all'articolo 16.1.

In relazione a tanto, l'operatore ha quindi eccepito che l'importo contestato è dovuto in quanto la Sig.ra Zampella è migrata ad altro operatore in data 3 agosto 2016, ovvero quando ancora non erano trascorsi 24 mesi dalla stipula del contratto.

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

La richiesta sub *i.* può essere accolta in quanto, come si evince dal *verbal order*, l'operatore non ha informato l'utente del fatto che in caso di recesso anticipato, rispetto ai 24 mesi, gli sarebbe stato addebitato l'importo contestato e anzi è chiaramente detto "Il contributo di attivazione è gratuito". Peraltro, atteso che l'adesione telefonica alla proposta contrattuale non si è perfezionata, in conformità alle disposizioni normative vigenti, mediante la sottoscrizione della copia cartacea del contratto, l'operatore non può invocare né le Condizioni Generali di contratto, né il prospetto informativo dell'offerta commerciale, posto che non ha dimostrato di aver adeguatamente assolto gli oneri informativi di cui all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza").

Pertanto, rilevato che Fastweb S.p.A. non ha provato di aver rispettato adeguatamente i propri oneri informativi, in particolare rendendo chiaramente edotto l'utente in ordine alle conseguenze economiche di un eventuale recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale di 24 mesi, l'operatore è tenuto a rimborsare all'istante l'intero importo contestato, pari ad euro 119,92 (centodiciannove/92).

Diversamente, non può essere accolta la richiesta sub *ii.*, atteso che il *Regolamento sugli indennizzi* non prevede alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile a tale fattispecie di disservizio.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 119,92 (centodiciannove/92) a titolo di rimborso di importi non dovuti.

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.

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, 15/11/2017

Il Direttore  
Mario Staderini