



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 123/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ROMANO / FASTWEB S.P.A.

(GU14/1694/17)

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 “*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;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 4 ottobre 2017 con la quale il Sig. Romano 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 27 settembre 2018 (prot. n. 166672) 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;

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:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0899956XXX, lamenta l'addebito da parte dell'operatore Fastweb S.p.A. di importi non dovuti.

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

a. nel mese di maggio 2016 è stata correttamente espletata la procedura di migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia, nonostante la linea fosse regolarmente migrata, l'operatore *donating* ha proseguito ad emettere fattura che l'istante ha comunque pagato;

c. tutti i reclami e le segnalazioni inviate a Fastweb S.p.A. a far data dal mese di settembre 2016 sono rimaste prive di riscontro.

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

i. la restituzione delle somme addebitate e corrisposte in seguito alla procedura di migrazione;

ii. la corresponsione dell'indennizzo "*per ritardata chiusura contrattuale*";

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che, nel maggio 2016, ha ricevuto una richiesta di *Number Portability* c.d. pura da parte di Telecom Italia S.p.A.; pertanto a seguito della richiesta, la procedura si è conclusa in data 27 maggio 2016. Successivamente, "*allo scopo di dar seguito alle intenzioni del Sig. Romano*" l'operatore ha attivato le procedure tese alla cessazione del rapporto negoziale, "*nonostante l'eventuale inadempimento fosse da ascrivere all'operatore recipient*". Infatti, "*le fatture successive riportano il riaccredito dei canoni e i costi di disattivazione e cessazione dell'utenza de qua*".

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo, l'operatore ha richiamato la nozione di reclamo di cui al consolidato orientamento dell'Autorità e ha chiesto, infine, il rigetto dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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.

Merita di essere accolta la richiesta *sub i.* di rimborso delle fatture successive al perfezionamento della procedura di *NP pura*, avvenuto in data 27 maggio 2016.

In particolare, premesso che alla luce delle schermate estratte dal sistema *Eureka*, si assume che a Fastweb S.p.A. è stata notificata una richiesta di *Number Portability* cd. pura della numerazione abbinata al codice cliente n. 6568156, dalla documentazione in atti non si evince se il Sig. Romano abbia effettivamente richiesto a Telecom Italia S.p.A. la portabilità della sola numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Ciò detto, resta il fatto che Fastweb S.p.A., in quanto operatore *donating*, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da Telecom Italia S.p.A., *recipient*. La procedura, infatti, determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Telecom Italia S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Tuttavia, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di *NPP* e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. Infatti, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, invece, non è stato esplicitato con chiarezza che, a far data dal 27 maggio 2016, i servizi sulla numerazione 0899956XXX, per effetto della procedura di *NPP*, venivano forniti da Telecom Italia S.p.A. e comunque il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. non era cessato.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole il Sig. Romano, l'operatore Fastweb S.p.A. è tenuto a rimborsare, ovvero a stornare, tutti gli importi fatturati a far data dal 1° giugno 2016, al netto di eventuali note di credito emesse.

In particolare, andranno rimborsati, ovvero stornati, anche gli importi fatturati dall'operatore, nei documenti contabili n. S003636375 del 9 agosto 2016 e n. M000300824 del 1° settembre 2016, a titolo di costi per il recesso e la dismissione dei servizi. In proposito, premesso che ai sensi della legge n. 40/2007, nei contratti stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore, in virtù del criterio di equità e proporzionalità, espressamente richiamato anche dalla Legge n. 124/17 che ha modificato il testo dell'articolo 1 del decreto Bersani, con particolare riferimento al comma 3 *ter*, deve ritenersi iniquo l'addebito di penali, comunque denominate, per la cessazione dei servizi che non corrispondano a costi effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione dei suddetti. La Società convenuta, nel caso di specie, non ha dimostrato che l'importo di euro 135,44 (centotrentacinque/44),



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

complessivamente fatturato nei documenti sopra richiamati, corrisponde al costo sostenuto per la chiusura del contratto, pertanto è tenuta a rimborsarlo, ovvero stornarlo, interamente.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, atteso che il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla alcuna fattispecie riconducibile, nemmeno in via analogica, al caso di “*ritardata chiusura contrattuale*”.

Merita invece accoglimento la richiesta *sub iii.*, in quanto il primo reclamo, inviato il 22 settembre 2016, non risulta abbia avuto riscontro alcuno. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 243,00 (duecentoquarantatre/00), calcolati nella misura di 1,00 euro al giorno per 243 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22 settembre 2016 al 7 luglio 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni che l’operatore si riserva, ai sensi della propria Carta servizi per dare riscontro ai reclami.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle 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 l’istante si è avvalso dell’assistenza di un legale.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., oltre a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi fatturati a far data dal 1 giugno 2016, al netto di eventuali note di credito emesse, è tenuta a corrispondere all’utente euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, e un importo pari a euro 243,00 (duecentoquarantatre/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell’istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

È 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini