



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 134/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**PEDDE / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/191/18)**

**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*, 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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 1° febbraio 2018 con la quale la Sig.ra Pedde 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 19 febbraio 2018 (prot. n. 11728) 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, titolare dell'utenza telefonica dal codice cliente n. 5986507, lamenta l'addebito di importi non dovuti da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. nel mese di agosto 2016, la Sig.ra Pedde ha inviato, a mezzo raccomandata, disdetta dal contratto Fastweb S.p.A.

b. in data 31 gennaio 2017 ha ricevuto una fattura con addebito di importi non dovuti.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto "*l'annullamento delle pretese creditorie*".

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha precisato che, sebbene la disdetta rechi la data del 10 agosto 2016, essa è stata inviata, come si evince dalla data della raccomandata in atti, solo il 1° dicembre 2016. Il contratto è stato pertanto chiuso il 4 gennaio 2017, entro le tempistiche previste dal regolamento negoziale.

Peraltro, alcun reclamo è mai pervenuto all'operatore in relazione ai fatti oggetto dell'istanza, quindi alcuna responsabilità per inadempimento può essere ascritta a Fastweb S.p.A.

La Società ha inoltre sottolineato che, come da fatture allegate in atti, la Sig.ra Pedde risulta debitrice di un importo pari a euro 565,19.

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.

In via preliminare, si osserva che la genericità della descrizione dei fatti fornita da parte istante, insieme alla mancata allegazione di documentazione utile, non consente di individuare con certezza il disservizio di cui l'utente si duole. In particolare, si rileva che la raccomandata di disdetta in atti reca la data del 1° dicembre 2016 e che, quindi, è solo a partire da tale data che iniziano a decorrere i termini per la gestione del recesso da parte dell'operatore. Fastweb S.p.A. ha provveduto a cessare la linea il 4 gennaio 2017, quindi entro le tempistiche contrattualmente stabilite.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

La richiesta di “*annullamento delle pretese creditorie*” può trovare accoglimento, limitatamente agli importi addebitati a titolo di canone e consumi, in riferimento al periodo successivo alla disdetta che risulta inviata il 1° dicembre 2016.

Si ritiene, altresì, equo disporre lo storno parziale dei “*costi per la dismissione dei servizi*”, addebitati con fattura n. 769427 del 31 gennaio 2017, per un importo pari a euro 86,13 (ottantasei/13). Si richiama, in proposito, l’articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani) che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. In particolare, le spese di recesso “*devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*”. L’Autorità, a valle dell’attività istruttoria condotta, finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’ambito delle operazioni di disattivazione, per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, ha pubblicato i costi che Fastweb S.p.A. addebita ai propri clienti a titolo di dismissione servizi, nella misura di euro 56,00(cinquantasei/00).

Pertanto, si ritiene che la Società debba stornare la differenza tra quanto addebitato all’utente con fattura n. 769427 del 31 gennaio 2017, pari ad euro 86,13 (ottantasei/13), e la tariffa pubblicata dall’operatore, per un importo pari a euro 30,13 (trenta/tredici).

### DETERMINA

1. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare tutti i costi addebitati a titolo di canone e consumi, in riferimento al periodo successivo alla disdetta che risulta inviata il 1° dicembre 2016; nonché a stornare euro 30,13 (trenta/tredici) dall’importo totale addebitato in fattura n. 769427 del 31 gennaio 2017.

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, 12 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini