



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 4/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
ORESTE / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1914/2017)**

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 7 novembre 2017 con la quale il Sig. Giannella 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 10 novembre 2017 (prot. n. 79577) 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:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 089332XXX, lamenta l’addebito di importi non dovuti, nonché la sospensione dei servizi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

a. in data 24 febbraio 2017 l'operatore ha addebitato nella fattura n. 787705 del 31 gennaio 2017 euro 100,00, a titolo deposito cauzionale, per la modifica della modalità di pagamento, da addebito in conto corrente a bollettino postale;

b. non avendo mai richiesto, né autorizzato, tale modifica contrattuale, il Sig. Giannella ha reclamato prontamente presso il servizio clienti dell'operatore e ha provveduto al pagamento parziale della fattura n. 787705 del 31 gennaio 2017, al netto dell'importo contestato di euro 100,00, inoltre ha comunicato nuovamente il proprio IBAN all'operatore per riconfigurare, quale modalità di pagamento delle fatture, l'addebito in conto corrente;

c. Fastweb S.p.A., tuttavia, dal 29 aprile 2017 ha sospeso i servizi e, nonostante l'utente abbia tempestivamente reclamato, li ha riattivati solo in data 26 maggio 2017, a fronte del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Campania, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per sospensione dei servizi senza preavviso, nella misura di euro 750,00;

ii. la corresponsione di un indennizzo per fatturazione di importi non dovuti;

iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'addebito automatico su conto corrente è stato revocato su iniziativa dell'istante in data 18 novembre 2016, tant'è che la successiva fattura n. 9457201 del 30 novembre 2016 è stata emessa con metodo di pagamento tramite bollettino postale ed è stata regolarmente pagata dall'utente. Nella successiva fattura n. 787705 del 31 gennaio 2017 è stato addebitato l'importo di euro 100,00, a titolo di "anticipo servizi", come previsto nelle Condizioni generali di contratto. Tuttavia l'utente non ha saldato la fattura, tantomeno ha reclamato. Con *sms* del 17 marzo e del 17 maggio 2017 l'operatore ha poi segnalato al Sig. Giannella l'irregolarità della sua posizione contabile, ma l'istante *"ha omesso di adempiere ai propri obblighi contrattuali"*, pertanto la Società ha sospeso i servizi, ai sensi dell'articolo 14.2 delle richiamate Condizioni contrattuali.

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, nonostante l'utente abbia pagato, il 7 marzo 2017, l'importo non contestato addebitato nella fattura n. 787705 del 31 gennaio 2017, l'operatore ha comunque sospeso la linea telefonica il successivo 29 aprile 2017. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 405,00 (quattrocentocinque/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 27 giorni di sospensione del servizio, in riferimento al periodo compreso dal 29 aprile 2017 al 26 maggio 2017 (data in cui i servizi sono stati ripristinati a fronte del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Campania).

Diversamente, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione nel caso di specie non contempla alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla fattispecie della fatturazione non dovuta.

Infine, anche la richiesta *sub iii.* non può trovare accoglimento in quanto l'utente non prova di aver inviato all'operatore alcun reclamo. In particolare, la documentazione al fascicolo non dimostra



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

che il 5 maggio 2017 l'istante ha inviato a mezzo fax un reclamo alla Società, atteso che non è prodotta in atti la ricevuta dell'invio.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi.

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, lett. 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, 19/01/2018

Il Direttore
Mario Staderini