



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 45/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PANEBIANCO / FASTWEB S.P.A.

(GU14/996/2017)

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 18 maggio 2017 con la quale il Sig. Panebianco 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 26 maggio 2017 (prot. n. 34276) 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, titolare dell'utenza telefonica n. 08119546X, lamenta il malfunzionamento della linea, l'addebito di importi difformi da quelli pattuiti, nonché la fatturazione indebita.

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

a. dal mese di gennaio al mese di aprile 2014 ha subito un malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL;

b. inoltre, Fastweb S.p.A. ha fatturato importi difformi da quelli relativi all'offerta contrattuale sottoscritta, denominata "*Super Jet*";

c. per quanto sopra, in data 11 luglio 2015, l'istante ha comunicato all'operatore il recesso dal contratto, a mezzo raccomandata A/R, tuttavia la Società ha proseguito ad emettere fattura, nonostante il contratto fosse risolto.

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

i. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento dei servizi, voce e ADSL, in riferimento al periodo compreso dal gennaio all'aprile del 2014;

ii. il rimborso delle somme indebitamente fatturate;

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

iv. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;

v. il rimborso delle spese di procedura;

vi. il risarcimento dei danni.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'istante ha aderito alla proposta di abbonamento solo nell'aprile 2014; pertanto, il malfunzionamento dei servizi nel periodo compreso dal gennaio all'aprile del 2014 non può essere addebitato all'operatore. Infatti, come risulta dalla fattura n. 3561499 del 14 maggio 2014, la linea telefonica è stata attivata dalla Società solo in data 13 maggio 2014.

L'operatore ha altresì rilevato che l'utente non ha fornito prova alcuna di aver sottoscritto l'offerta *Super Jet* e che "*in ottica fidelizzatrice*" sull'abbonamento del Sig. Panebianco, in data 26 giugno 2014, è stata anche applicata un'ulteriore scontistica. Il contratto è stato poi risolto per morosità il 28 maggio 2016 in quanto, a far data dal luglio 2015, l'istante "*non ha più pagato alcuna fattura, maturando un insoluto pari ad euro 308,55*", tantomeno all'operatore è giunta una comunicazione di disdetta.

In merito alla contestata mancata risposta ai reclami, Fastweb S.p.A. ha poi evidenziato che l'unica comunicazione allegata all'istanza di definizione risale al 6 aprile 2017, quindi a due anni dopo la cessazione del contratto e risulta inviata ad un indirizzo diverso da quello previsto nelle Condizioni generali d 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.

In primis, atteso che risulta provato che la Società ha attivato i servizi di competenza solo nel mese di maggio 2014, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto il disservizio di cui l'utente si duole si sarebbe verificato in un periodo in cui ancora non era servito da Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub ii*. In particolare, a fronte della disdetta del contratto inviata all'operatore in data 11 luglio 2015, si osserva che l'utente ha comunque proseguito a fruire dei servizi sino al 16 ottobre 2015, stante il dettaglio di traffico depositato dalla Società in allegato alla fattura. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati all'istante, a titolo di canone o di consumi, in riferimento al periodo successivo al 16 ottobre 2015.

La richiesta *sub iii*. non può essere accolta in quanto in atti non risultano inviati reclami scritti, tantomeno effettuati reclami telefonici.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta *sub iv*. atteso che non si è verificata la fattispecie di disservizio che presuppone il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto concerne le pretese risarcitorie *sub v.*, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al *Regolamento* approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), atteso che l'utente ha partecipato alla sola udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati all'istante, a titolo di canone o di consumi, in riferimento al periodo successivo al 16 ottobre 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.

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, 18 maggio 2018

Il Direttore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Mario Staderini