



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 70/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**TIRELLI / FASTWEB S.P.A.**

**(GU14/1515/2017)**

**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 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 l’istanza del 28 agosto 2017 con la quale la Sig.ra Tirelli 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 7 settembre 2017 (prot. n. 61433) 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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 3711158XXX, lamenta nei confronti di Fastweb S.p.A. l'addebito di importi difforni da quelli pattuiti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che in riferimento all'utenza mobile dedotta in controversia ha constatato l'addebito dei corrispettivi ogni 4 settimane, anziché mensilmente.

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

- i. il rimborso delle somme indebitamente corrisposte all'operatore;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo fax del 3 aprile 2017;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che, ai sensi dell'articolo 3.3 della "Carta dei Servizi Mobili Fastweb" è consentito all'operatore di modificare le condizioni contrattuali, dandone preventiva comunicazione all'utente che potrà scegliere liberamente se recedere dal rapporto in esenzione spese entro 30 giorni dall'informativa ricevuta.

Nel caso di specie, la Società *"ha comunicato ai propri clienti la suindicata circostanza sia tramite il sito internet che attraverso MyFastPage, via sms e persino pubblicando un articolo su Il Sole 24 ore"*, pertanto la Sig.ra Tirelli è stata opportunamente informata della variazione contrattuale. L'operatore ha aggiunto che *"per quanto riguarda le linee mobili la fatturazione a 28 giorni è perfettamente legittima; per di più, mai alcun reclamo è mai giunto in merito a quanto lamentato con la presente istanza, infatti il documento allegato da controparte riporta un numero di fax differente da quello indicato nel regolamento negoziale"*.

Infine Fastweb S.p.A. ha precisato che la fatturazione a 28 giorni decorre dal 1 maggio 2017.

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. non può trovare accoglimento in quanto si ritiene che nel caso di specie l'operatore abbia posto in essere una condotta conforme alle prescrizioni regolamentari vigenti in materia di esercizio dello *ius variandi*. Infatti, atteso che dal reclamo in atti, datato 3 aprile 2017, si evince che la Sig.ra Tirelli era perfettamente a conoscenza della modifica delle condizioni economiche di cui si discute, non avendo esercitato tempestivamente la facoltà di recedere dal rapporto in esenzione spese nulla può pretendere in merito ai corrispettivi erogati all'operatore, a fronte della prosecuzione del rapporto.

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub* ii. in quanto Fastweb S.p.A. non ha provato di aver riscontrato il reclamo scritto inviato dall'utente il 3 aprile 2017 ad un numero di fax riconducibile alla Società. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere alla Sig.ra Tirelli l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 1 euro al giorno per 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 aprile al 1 agosto 2017 (data in cui è stato esperito



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), già decurtati del termine di 45 giorni che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, Fastweb S.p.A. si riserva per dare riscontro ai reclami.

Infine, appare equo compensare le spese di procedura tra le parti.

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare in favore dell'istante euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 26 luglio 2018

Il Direttore  
Mario Staderini