



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 88/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VICINANZA / FALCONE / DE CARO / FASTWEB S.P.A. (GU14/862/2018- GU14/904/2018- GU14/889/2018)

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;

VISTE le istanze pervenute, rispettivamente, in data 28 maggio 2018, 1 giugno 2018 e 30 maggio 2018, con cui i Sig.ri Vicinanza, e De Caro hanno 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 giugno 2018 (prot. n. 45652, 45683 e 45669) con cui 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:

Gli istanti, rispettivamente titolari delle utenze telefoniche n. 0899958XXX, n. 0899952XXX e n. 089337XXX, lamentano “*l’illegittimità del periodo di fatturazione*” da parte di Fastweb S.p.A.

In particolare, nelle istanze introduttive dei rispettivi procedimenti è contestato all’operatore l’addebito dei corrispettivi ogni 4 settimane, anziché mensilmente. Il Sig. Vicinanza, in merito al citato disservizio, ha dichiarato di aver reclamato telefonicamente in data 28 febbraio 2018; la Sig.ra Falcone ha dichiarato di aver reclamato telefonicamente in data 1 marzo 2018.

In base a tali premesse, ciascun istante ha chiesto:

- i. il rimborso delle somme indebitamente corrisposte all’operatore;
- ii. il risarcimento dei danni;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura e delle spese legali per un totale di euro 650,00.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che ha comunicato la modifica delle condizioni contrattuali con la fattura del 1 aprile 2017, pertanto i reclami che gli utenti avrebbero rispettivamente formulato, appaiono quantomeno tardivi. Inoltre, la Società ha precisato che, come risulta dalle Condizioni generali di contratto, dal codice del consumo e anche dalla delibera n. 519/15/CONS 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. Tuttavia, “*controparte non ha inviato alcuna manifestazione della volontà di chiudere il rapporto con Fastweb*”. Infine, Fastweb S.p.A. ha rilevato che nessun reclamo è mai pervenuto in ordine ai fatti dedotti in controversia, tantomeno le parti hanno offerto prova contraria.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, che le richieste formulate, rispettivamente, dalle parti istanti possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub* i. può trovare accoglimento conformemente al disposto della delibera n. 269/18/CONS, secondo cui gli operatori destinatari delle diffide contenute nelle delibere 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS (tra cui Fastweb S.p.A.) sono tenuti alla completa restituzione dei giorni erosi entro il 31 dicembre 2018.

Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a restituire a ciascuno degli istanti l’importo corrispondente ai giorni di fatturazione erosi.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* ii. in quanto, ai sensi dall’articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub* iii. in quanto in nessuno dei fascicoli rispettivamente depositati dagli istanti si rinviene prova della segnalazione richiamata nell’istanza di definizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, atteso che, ai sensi della richiamata delibera n. 269/18/CONS, l'operatore avrebbe dovuto provvedere alla “*restituzione dei giorni erosi*” entro il 31 dicembre 2018, non essendo ancora decorso tale termine, appare equo compensare le spese di procedura tra le parti.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a restituire, rispettivamente a ciascuno dei soggetti istanti, l'importo corrispondente ai giorni di fatturazione erosi.

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.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini