



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 95/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**INTINI / FASTWEB S.P.A. (GU14/1998/2017)**

**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 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;

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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 17 novembre 2017 con la quale la Sig.ra Intini 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 29 novembre 2017 (prot. n. 84031) 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. 0811932XXX, lamenta addebiti 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. premesso che il piano tariffario attivo sull'utenza dedotta in controversia è quello denominata "Joi", sono stati ingiustificatamente addebitati euro 18,18 sulla fattura n. 9045973 ed euro 10,08 sulla fattura n. 399692, a titolo di "opzione ultrafibra";

b. dal contratto, in atti, si evince che l'opzione ultrafibra non è mai stata attivata, pertanto, in riferimento agli addebiti di cui sopra, l'utente ha inviato un reclamo in data 7 marzo 2017, rimasto privo di riscontro.

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

- i. il rimborso degli importi indebitamente fatturati;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto, a fronte dell'impegno assunto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, ha già provveduto a corrispondere alla Sig.ra Intini euro 50,00, di cui 23,99 a titolo di rimborso.

Nel merito, l'operatore ha addotto di aver correttamente attivato l'opzione ultrafibra, a seguito di espressa richiesta effettuata dall'utente nell'ottobre 2015. Inoltre, a fronte del reclamo inviato dalla Sig.ra Intini in data 7 marzo 2017, Fastweb S.p.A. ha disattivato il servizio in pari data; infatti, nella fattura del 31 marzo 2017, la Società ha riaccreditato le somme addebitate dopo l'avvenuta disattivazione.

Infine, Fastweb S.p.A. ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo del 7 marzo 2017, con comunicazione del 10 marzo 2017, depositata al fascicolo in allegato alle memorie.

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, senza entrare nel merito delle doglianze esposte dall'utente, si osserva che la richiesta *sub i.* risulta di fatto soddisfatta, atteso che Fastweb S.p.A., in esito ad espressa richiesta



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

istruttoria, ha provato di aver erogato all'istante, a mezzo bonifico del 27 dicembre 2017, euro 50,00, di cui 23,99 a titolo di rimborso.

Viceversa, merita accoglimento la richiesta *sub ii.*, in quanto l'operatore non ha provato di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente in data 7 marzo 2017. In particolare, si osserva che la comunicazione del 10 marzo 2017 risulta inviata ad un indirizzo diverso da quello comunicato dall'utente nel contratto sottoscritto. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 209,00 (duecentonove/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 209 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 marzo al 16 novembre 2017 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della propria Carta servizi, per dare riscontro al reclamo.

### DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a riconoscere all'utente euro 209,00 (duecentonove/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.

21 settembre 2018

Il Direttore

Mario Staderini