Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 122/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'AMICO / FASTWEB S.P.A. / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 227/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 ottobre 2015;

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 "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/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 *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*";

VISTA l'istanza del Sig. D'Amico, dell'11 febbraio 2015, nei confronti degli operatori Fastweb S.p.A. e Sky Italia s.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due abbonamenti al servizio "*Home Pack*" offerto da Sky&Fastweb, ha lamentato l'interruzione dei servizi, voce e ADSL, attivi sull'utenza n. 0916738xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. D'Amico ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare dei contratti n. 11282050 e n. 14273753, in data 20 ottobre 2014 ha comunicato ad entrambi gli operatori, con due distinte raccomandate, la disdetta dei menzionati abbonamenti;

b. nel successivo mese di novembre, a fronte di condizioni economiche più favorevoli proposte telefonicamente da un operatore del Servizio Clienti unico "Sky&Fastweb", il Sig. D'Amico revocava le disdette relative ad entrambi i contratti, accettando quindi di continuare a fruire dei servizi in abbonamento inclusi nel pacchetto "*Home Pack*";

c. infatti sul *decoder* Sky appariva il relativo messaggio video che confermava la prosecuzione del rapporto contrattuale in riferimento ad entrambi gli abbonamenti;

d. tuttavia, il 1 dicembre 2014, la linea telefonica n. 0916738xxx, abbinata al contratto n. 11282050, è stata interrotta, pertanto i servizi, voce e ADSL, risultavano entrambi non funzionanti;

e. l'istante, dopo numerosi reclami telefonici al Servizio Clienti Fastweb, il 3 e l'11 dicembre seguente ha inviato un fax al Servizio Clienti di Sky per chiedere delucidazioni in merito all'interruzione della linea;

f. Sky vi dava riscontro telefonico, comunicando all'utente che avevano provveduto a segnalare il disservizio alla società Fastweb la quale avrebbe successivamente contattato il cliente per la risoluzione, cosa che è avvenuta solo dopo il deposito dell'istanza di conciliazione presso il CORECOM competente.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto la corresponsione di un indennizzo, omnicomprensivo, pari ad euro 1.800,00, l'interruzione dei servizi, voce e ADSL, per la mancanza di trasparenza e di riscontro ai reclami, tenuto conto che l'utenza telefonica di cui l'istante era titolare da oltre dieci anni è definitivamente cessata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rappresentato che la linea telefonica in questione è cessata in virtù della richiesta di disdetta contrattuale effettuata dall'utente, a mezzo raccomandata, il 20 ottobre 2014 e che in seguito non ha ricevuto alcuna comunicazione di revoca da parte dell'utente. In proposito la società dichiara che "*alcun mutamento della volontà di recesso è stato mai comunicato a Fastweb S.p.A., la*

quale ha correttamente dato seguito alla manifestazione di volontà dell'istante diretta all'esercizio del diritto di recesso."

La società Sky Italia s.r.l., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha comunicato di aver concluso un accordo transattivo con il Sig. D'Amico, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi concluso per cessata materia del contendere.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alla condotta assunta dalla società Fastweb, nel caso di specie, si rileva che l'operatore ha dichiarato di aver cessato l'utenza n. 0916738xxx, abbinata al contratto n. 11282050, in virtù della comunicazione di recesso inviata il 20 ottobre dall'istante. Tuttavia, si osserva che nella medesima data l'utente ha formalmente comunicato la volontà di recedere anche dal contratto n. 14273753, abbinato all'utenza n. 0918432xxx, che, viceversa, non è stata cessata. In proposito non è data evidenza della motivazione per la quale la società ha dato esecuzione solo alla richiesta di recesso avente ad oggetto il contratto n. 11282050, mentre, a fronte della medesima comunicazione, il contratto n. 14273753 è rimasto attivo. Comunque, al di là della considerazione di cui sopra, si osserva che l'utente ha revocato la precedente disdetta attraverso il canale telefonico del Servizio Clienti unico dedicato alla gestione dell'Offerta Sky&Fastweb, di cui all'articolo 7 delle "Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Sky&Fastweb". Tuttavia, l'operatore non ha gestito la comunicazione pervenuta al Servizio Clienti unico, tantomeno ha dato seguito ai ripetuti reclami che l'istante ha formulato telefonicamente al servizio clienti Fastweb. In particolare, stante l'interruzione della linea telefonica, avvenuta il 1 dicembre 2014, il Sig. D'Amico ha ripetutamente contattato il servizio clienti dell'operatore che quindi, contrariamente a quanto dichiarato in memorie, è stato messo a conoscenza della problematica o, quanto meno, della volontà dell'istante di non recedere dal rapporto contrattuale legato all'utenza n. 0916738xxx, ciò nonostante Fastweb ha interrotto la fornitura dei servizi.

In relazione a tanto si ritiene l'operatore responsabile per l'interruzione della linea telefonica in riferimento al periodo compreso dal 1 dicembre 2014 al 20 gennaio 2015, data in cui Fastweb ha comunicato la cessazione definitiva del contratto. Pertanto l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 750,00, computato in riferimento a ciascuno dei due servizi, voce e ADSL, per un totale di 50 giorni.

Per quanto attiene, viceversa, alla perdita della numerazione, alcuna responsabilità può essere imputata a Fastweb che, come risulta dalla documentazione in atti, il 20 gennaio 2015 ha comunicato all'istante che l'utenza era stata restituita al gestore Telecom Italia S.p.A. "*a fronte di richiesta identificata con codice CESS801911*" e che per essere riattivata il Sig. D'Amico avrebbe dovuto rivolgersi a Telecom. Al fascicolo, tuttavia, non risulta che l'utente, a seguito della richiamata comunicazione, si sia rivolto

a Telecom Italia per ottenere la riattivazione della linea n. 0916738xxx, pertanto non è dimostrato che ne avesse interesse, tantomeno risulta incontestato che la numerazione sia andata definitivamente perduta perché in atti non c'è documentazione attestante che l'utenza non può essere in alcun modo recuperata. Per quanto sopra, alcun indennizzo può essere riconosciuto in relazione alla fattispecie di cui si discute.

Inoltre, relativamente alla mancata risposta a reclamo, non si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo in quanto, trattandosi di reclami telefonici, l'utente ha comunque avuto risposta dall'operatore, benché alla risposta non sia poi seguita alcuna attività di gestione del relativo reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Giovanni D'Amico per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia s.r.l., in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante, è estromessa dal presente procedimento.

i. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, euro 750,00 (settecentocinquanta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea, voce e ADSL, n. 0916738xxx.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 8 ottobre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci