



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 196/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PIANTADOSI / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1956/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 novembre 2018;

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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

VISTA l’istanza del Sig. Piantadosi, del 14 novembre 2017;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, lamenta la mancata attivazione dell’utenza telefonica da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. in data 9 marzo 2017 ha aderito all’offerta Sky&Fastweb denominata “*HomePack*”, che prevedeva l’attivazione di una nuova utenza telefonica da parte di Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, Sky Italia S.r.l. ha attivato regolarmente i servizi di competenza, diversamente da Fastweb S.p.A. che, alla data dell’istanza di definizione, ancora non aveva attivato i servizi telefonici.

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

- i. la corresponsione dell’indennizzo per omessa attivazione dei servizi, voce e ADSL;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell’operatore**

Fastweb S.p.A., in memorie, preliminarmente ha eccepito la tardività del deposito dell’istanza di definizione rispetto alla data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

di conciliazione., nonché l'inammissibilità, in sede di definizione, delle doglianze che non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione.

Nel merito, ha dichiarato che, a fronte del contratto sottoscritto in data 9 marzo 2017, *“ha riscontrato l'impossibilità di attivare quanto richiesto dall'istante”*. Pertanto, in ossequio al disposto dell'articolo 2.2 delle proprie Condizioni generali di contratto *“ha prontamente provveduto ad informare l'istante di tale circostanza, con comunicazione del 6.6.2017 (depositata in atti)”*. Pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata alla Società in relazione ai fatti dedotti in controversia, atteso che, a fronte del problema tecnico riscontrato, ha anche adempiuto agli oneri informativi di competenza.

Infine, per quanto attiene alla doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami, Fastweb S.p.A. ha rilevato che l'utente ha depositato un unico reclamo, inviato a mezzo pec in data 10 maggio 2017, tempestivamente riscontrato.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, deve darsi atto che l'istanza di definizione è stata inviata nei termini regolamentari, come chiarito e dimostrato dall'utente in sede di repliche; inoltre, non risulta che in sede di definizione siano state avanzate doglianze ultronee rispetto a quelle sottoposte al tentativo di conciliazione.

Nel merito, si osserva che in relazione all'impedimento tecnico riscontrato in fase di attivazione, l'operatore ha addotto di aver dato opportuna informativa all'utente, a mezzo mail del 6 giugno 2017; tuttavia, stante il contenuto della mail, non si ritiene che la Società abbia assolto l'onere informativo di competenza. Infatti, Fastweb S.p.A. ha scritto: *“In merito alla segnalazione in oggetto confermiamo che il contratto fastweb con codice cliente 8307414 non è mai stato attivato e non sono mai state emesse fatture. Il Signor Piantadosi ha aderito ad un'offerta HomePack costituita da un insieme di servizi erogati in modo autonomo e indipendente dalle società Fastweb e Sky e soggetti alle rispettive Condizioni Generali di Contratto. Si precisa che qualora un ostacolo tecnico, amministrativo o di altra natura renda impossibile l'attivazione di uno dei due abbonamenti costituenti l'offerta HopePack, il cliente prende atto del decadimento automatico di quest'ultima. In tal caso, il singolo servizio attivato proseguirà alle condizioni previste, fermo restando la facoltà di recedere secondo quanto disposto dal contratto di riferimento”*. E' quindi di palmare evidenza che la Società si è limitata, in riscontro ad una segnalazione dell'utente avente ad oggetto la mancata attivazione dei servizi, a fornire una risposta generica in richiamo alle proprie Condizioni generali di contratto; pertanto tale comunicazione non può ritenersi assolvente della normativa



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

regolamentare vigente, tantomeno delle condizioni contrattuali richiamate proprio dall'operatore.

In relazione a tanto, la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 960,00 (novecentosessanta/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 64 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 marzo 2017 (data in cui è stato sottoscritto il contratto) all'11 luglio 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), già decurtati del termine di 60 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, per l'attivazione dei servizi.

Di contro, la richiesta *sub* ii. non può essere accolta, tenuto conto che l'unico reclamo in atti, datato 10 maggio 2017, risulta tempestivamente riscontrato, con richiamata *mail* del 6 giugno seguente, tenuto altresì conto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito l'11 luglio 2017.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che parte istante si è avvalsa dell'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Piantadosi nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 960,00 (novecentosessanta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi in violazione agli oneri informativi di competenza.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 29 novembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi