



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 197/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANIELLO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/257/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 dicembre 2017;

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 l’istanza del Sig. Aniello, del 6 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0825781XXX, lamenta l'arbitraria modifica del profilo tariffario e l'indebita sospensione del servizio da parte della società Fastweb S.p.A.

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

a. il Sig. Aniello, titolare di un abbonamento "Sky-Fastweb", denominato "*Home Pack*", nell'ottobre del 2016 ha contattato il servizio clienti dell'operatore Sky Italia S.r.l. per disdire il contratto;

b. l'operatore telefonico, in luogo della disdetta, proponeva all'istante uno sconto sul profilo tariffario applicato al rapporto contrattuale dedotto in controversia, senza aggiunta di costi e mantenendo i servizi inclusi nel pacchetto;

c. a mezzo *mail* del 22 ottobre 2016, Sky Italia S.r.l. ha comunicato al Sig. Aniello l'attivazione di un nuovo profilo tariffario, "*quindi di una nuova offerta, o un nuovo contratto, con la cessazione dei servizi di Sky prima usufruiti (es. Sky Go)*";

d. in particolare, l'utente ha rilevato che "*con la prima fattura recapitata veniva addebitata la sproporzionata somma di euro 179,00 di cui 79,00 euro per l'attivazione dell'offerta, contrariamente a quanto assicurato dall'operatore sulla gratuità dell'applicazione di soli sconti*";

e. in relazione a tanto, il Sig. Aniello immediatamente ha reclamato, sia telefonicamente che per iscritto, a mezzo raccomandata A/R inviata al servizio clienti Sky-Fastweb in data 2 dicembre 2016;

f. tuttavia, a decorrere dal 28 dicembre 2016, entrambi gli operatori convenuti hanno sospeso la fornitura dei servizi.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per interruzione del servizio;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per arbitraria interruzione di servizi accessori (ad es. Sky Go)
- v. lo storno della posizione debitoria;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che le doglianze dell'utente sono rivolte esclusivamente nei confronti di Sky Italia S.r.l.

Tuttavia, l'operatore ha rilevato che nel documento di riepilogo prodotto dall'utente (n. 921828023 del 5 gennaio 201) è riportata la dicitura "*Pagamenti non pervenuti*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Numero documenti di riepilogo da pagare 920789080, 921303001, 920789080, 921303001 Totale importi da saldare su fatture precedenti (Sky e Fastweb) 179,93 Importo attuale da pagare 36,43 Totale dovuto 216,36”, evidenziando quindi che “*l’importo di euro 179,93 non deriva dal mancato pagamento di una sola fattura, bensì dall’inadempimento di ben 4 scadenze*”. In relazione a tanto ha rappresentato che l’utente ha maturato un insoluto pari ad euro 155,14.

Circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la Società ha addotto che in atti non si ravvisa alcun reclamo nei confronti di Fastweb S.p.A.

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’utente ha proposto le medesime domande nei confronti dell’operatore Sky Italia S.r.l., nell’ambito del procedimento GU14/253/17, conclusosi con accordo transattivo tra le parti.

Nel merito, la richiesta *sub. i* non può essere accolta atteso che, dalle fatture prodotte dall’operatore, non si evidenzia la modifica del piano tariffario di cui l’utente si duole. In particolare, la tariffa applicata al rapporto contrattuale dedotto in controversia è quella relativa all’offerta denominata “*Super Surf*” che risulta vigente dalla fine dell’anno 2015, sino agli inizi dell’anno 2017.

Diversamente, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii*. In particolare, dalla documentazione in atti, si rileva che l’istante, in relazione all’interruzione del servizio telefonico, ha attivato presso il CORECOM competente una procedura d’urgenza, ai sensi dell’articolo 5 del *Regolamento*, per ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea. Nell’ambito del predetto procedimento è emerso che, in data 30 dicembre 2016, il servizio telefonico in uscita è stato sospeso per morosità e, in seguito, la linea è migrata in Wind Tre S.p.A. a far data dal 14 aprile 2017.

Ciò stante, atteso che si ritiene illegittima la sospensione dell’erogazione del servizio in assenza di preavviso, nel caso specifico Fastweb S.p.A. non ha provato di aver puntualmente preavvertito l’utente in ordine alla sospensione del servizio, seppure in pendenza di morosità. Pertanto, l’operatore dovrà corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 787,50 (settecentottantasette/50), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per 105 giorni, computati in riferimento al periodo sopra circoscritto, compreso dal 30 dicembre 2016 al 14 aprile 2017.

La richiesta *sub iii*. non può essere accolta in quanto il reclamo in atti, del 2 dicembre 2016, è rivolto esclusivamente nei confronti di Sky S.r.l., pertanto si ritiene che l’obbligo di riscontrarlo fosse a carico del destinatario, non di un soggetto diverso.

Per ragioni analoghe non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo *sub iv.*, atteso che i servizi accessori che l’utente dichiara essere stati sospesi non sono erogati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'operatore convenuto, bensì dall'operatore obbligato alla fornitura dei servizi di pay-tv.

Infine, la richiesta di storno della posizione debitoria non può trovare accoglimento, atteso che l'utente non ha prodotto la fattura che contesta da cui risulterebbe l'addebito dell'importo di euro 179,00, ritenuto illegittimo, tantomeno l'ha identificata indicandone numero e data. Peraltro, in allegato alle proprie memorie, Fastweb S.p.A. ha depositato tutte le fatture emesse in riferimento al periodo compreso dal 1 dicembre 2015 al 28 febbraio 2017 e in nessuna si evince l'addebito di euro 179,00 di cui il Sig. Aniello chiede lo storno. Ciò stante, tenuto conto dei rilievi mossi in proposito dall'operatore in memorie, in assenza del titolo contestato, si ritiene che alcun accertamento risulta possibile in ordine alla debenza dell'importo di cui si discute.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Aniello nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, un importo pari a euro 787,50 (settecentottantasette/50), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di interruzione del servizio in assenza di preavviso.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi