



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 200/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALOMINO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/150/17)**

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. Calomino, del 23 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Calomino lamenta l’attivazione, da parte di Fastweb S.p.A., di un’offerta commerciale difforme da quella pattuita.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. l'istante era titolare di due contratti con l'operatore Sky Italia S.r.l., l'uno codice cliente n.5343760 e l'altro n. 15271558;

b. nel mese di giugno 2015 un operatore del servizio clienti di Fastweb S.p.A. proponeva all'utente l'attivazione di un abbonamento "*Home Pack*" Sky-Fastweb e il Sig. Calomino aderiva alla proposta commerciale, accettando l'attivazione del contratto sull'utenza telefonica n. 0823345XXX, in abbinamento al codice cliente Sky n. 5343760;

c. a seguito delle fatture, tuttavia, l'istante riscontrava che, erroneamente, l'operatore aveva attivato il contratto non in riferimento al codice cliente Sky n. 5343760, bensì in riferimento all'altra utenza Sky, codice cliente n. 15271558, attiva presso l'abitazione dei suoi genitori;

d. in particolare, il Sig. Calomino ha precisato che quest'ultimo contratto (codice cliente n. 15271558) era in promozione gratuita per 12 mesi, scaduti i quali l'utente avrebbe potuto disdirlo, anziché pagarne il corrispettivo;

e. tuttavia, avendo Fastweb S.p.A. attivato il contratto telefonico relativo alla linea n. 0823345XXX in abbinamento al contratto Sky n. 15271558, scaduta la promozione l'istante non ha potuto disdirlo;

f. infatti, il servizio clienti dell'operatore ha riferito di non poter rettificare il contratto, pertanto l'utente ha acconsentito alla prosecuzione del rapporto al fine di continuare a fruire dei servizi telefonici e non perdere la numerazione;

g. inoltre, l'istante lamenta la lentezza della velocità di connessione al servizio *internet*, testimoniata dalla certificazione del sistema Ne.Me.Sys, in atti.

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

i. l'abbinamento del contratto "*superjet*" all'utenza telefonica intestata al Sig. Calomino, senza aggravii di spese e alle medesime condizioni contrattuali;

ii. la restituzione degli importi versati "*per la promozione inizialmente gratuita e poi a costi raddoppiati, per impossibilità della cessazione per errata attribuzione del contratto ad utenza diversa, oltre la data di scadenza, atteso che il recesso del cliente comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente, relativamente al servizio e/o alla Società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso*";

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la lentezza, certificata, della velocità di navigazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, in virtù della PDA cui l'utente ha aderito in data 9 giugno 2015, l'operatore ha dato regolare esecuzione al contratto, ponendo in essere correttamente tutte le attività di competenza. Inoltre, ha precisato che, a seguito delle verifiche condotte, nessun errore è emerso in relazione all'attivazione dei servizi. In particolare ha rilevato che "*esiste un solo numero di telefono,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

lo 0823345XXX (collegato al contratto recante codice cliente n.6939790), intestato al Sig. Calomino”.

Per quanto attiene poi alla lamentata lentezza di navigazione, Fastweb S.p.A. ha addotto di non aver ricevuto alcun reclamo e che comunque, anche a fronte di un eventuale inadempimento da parte dell'operatore, non è prevista la corresponsione di un indennizzo, bensì la possibilità, per l'utente, “di passare ad altro operatore senza alcun costo di chiusura”.

3. Motivazione della decisione

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

In primo luogo, si rileva la scarsa chiarezza nella descrizione dei fatti e nell'esposizione delle relative pretese da parte dell'istante che neanche in sede di udienza di discussione ha sanato tale carenza. Tuttavia, dalla documentazione in atti, si è evinto che l'utente contesta all'operatore l'attivazione dell'abbonamento “Sky-Fatsweb” in abbinamento al codice cliente Sky n. 15271558, anziché al codice cliente Sky n.5343760, come aveva richiesto.

Nel merito, la richiesta *sub i.* risulta soddisfatta in quanto, dalla fatturazione prodotta, si evince che il contratto *Home Pack* è attivo sull'utenza telefonica n. 0823345XXX, intestata al Sig. Calomino Luigi, e la tariffa applicata è quella relativa alla promozione “*SuperJet*”.

La richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento in quanto, premesso che la pretesa dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione, non è chiara, né distintamente comprensibile, gli importi di cui l'istante chiede la restituzione sono generici e non documentati, tantomeno sono identificati i titoli di addebito riconducibili alle spese di cui è richiesta la restituzione. Peraltro, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, “[l']*Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.*” In relazione a tanto, si ritiene che gli importi addebitati da Fastweb S.p.A. per la fornitura dei servizi telefonici sono dovuti in quanto conformi alla tariffa “*SuperJet*” cui l'istante ha dichiarato di aver aderito; inoltre, il disservizio di cui l'utente si duole non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di indennizzo di cui al *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione nell'ambito delle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* attinente al *downgrade* della velocità di navigazione. Infatti, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, “[q]ualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. 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, 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