



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 43/19/CIR**

### **Definizione della controversia Gallinaro/Fastweb S.p.A./Telecom Italia S.p.A. (GU14/438/18)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 marzo 2019;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

VISTA l’istanza del Sig. Gallinaro del 15 marzo 2018;

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 dei servizi, voce e ADSL, da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. nel mese di novembre 2017 ha sottoscritto un “*contratto bundle Sky-Fastweb per l’attivazione dei servizi televisivi a pagamento, nonché per l’attivazione di un nuovo impianto fibra con Fastweb S.p.A.*”;

b. Sky Italia S.r.l. ha regolarmente attivato il servizio di competenza, mentre Fastweb S.p.A. non ha mai attivato i servizi voce e dati sulla nuova utenza telefonica richiesta, “*per questo, l’utente è tuttora in attesa del nuovo numero*”;

c. “*a causa del mancato abbinamento con i servizi di Fastweb S.p.A.*”, Sky Italia S.r.l. non ha potuto applicare le condizioni tariffarie promozionali;

d. in sede di udienza di conciliazione, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che la mancata attivazione dei servizi è stata dovuta ad una problematica tecnica dipesa da Telecom Italia S.p.A., pertanto “*anche nei confronti di questo operatore è stata estesa la conciliazione*”;

e. a causa della suddetta problematica, l’istante non ha potuto fruire del servizio *Sky on demand*, pur regolarmente pagato.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell’indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati, “*da novembre 2017 a oggi*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- ii. il rimborso del canone più elevato corrisposto a Sky Italia S.r.l.;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. le spese di procedura.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Fastweb S.p.A., in memorie, ha precisato che la mancata attivazione dei servizi non può essere imputata ad una propria condotta negligente.

L'operatore, infatti, dopo la sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 11 novembre 2017, ha tempestivamente inoltrato una richiesta di attivazione "inVula" a Telecom Italia S.p.A. la cui bocciatura, come risulta chiaramente dalle schermate *Eureka* in atti, è stata notificata solo in data 24 marzo 2018.

Peraltro, l'utente è stato debitamente informato della predetta circostanza, come dallo stesso dichiarato nell'istanza di definizione, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

In merito all'addebito di un canone di abbonamento più elevato da parte di Sky Italia S.r.l., la Società ha precisato che l'offerta commerciale scelta dall'utente è frutto di una *joint venture* tra Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l. e prevede la conclusione di due contratti differenti. In caso di mancata attivazione del servizio da parte di una delle due componenti, viene meno l'applicazione della promozione, come stabilito dall'articolo 2, comma 3, del Regolamento negoziale. In questo caso "*il cliente prende atto e accetta che il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste*".

Per quanto concerne l'asserita mancata risposta al reclamo scritto, Fastweb S.p.A. ha sottolineato che "*l'utente non ha rispettato le Condizioni generali di contratto dell'offerta Sky e Fastweb, in particolare le disposizioni relative all'inoltro di reclami e segnalazioni. Peraltro, neanche tra i recapiti esclusivi di Fastweb S.p.A. è indicato l'indirizzo PEC cui risulta essere stata inviata l'unica comunicazione in atti. Quanto stabilito contrattualmente non può essere derogato, tenuto conto che la predisposizione di appositi recapiti deputati alla ricezione delle segnalazioni è disposta ad hoc per una corretta gestione delle stesse*".

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva, tuttavia, in sede di udienza, ha richiesto l'estromissione dal procedimento in quanto l'utenza de qua non è mai stata contrattualizzata con Tim.

### **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.

In via preliminare, si rileva l'estraneità di Telecom Italia S.p.A. rispetto alla controversia, atteso che l'utenza *de qua* non è mai stata contrattualizzata con tale Società. Pertanto, non si ritiene di accogliere le pretese di parte istante nei confronti del suddetto operatore.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito della pretesa indennitaria *sub i.*, alla luce della documentazione al fascicolo, non risulta imputabile a Fastweb S.p.A. la responsabilità per la mancata attivazione dei servizi. In particolare, dalle schermate *Eureka* si evince che l'operatore ha inoltrato il 22 novembre 2017 una richiesta di attivazione "*inVula*" a Telecom Italia S.p.A., la cui bocciatura è stata notificata a Fastweb S.p.A. solo in data 24 marzo 2018.

Ciò nonostante, non si ritiene che Fastweb S.p.A. abbia adempiuto adeguatamente agli oneri informativi cui è tenuta.

Nel caso di specie, come disposto anche dall'articolo 5.1 della propria Carta servizi, Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto informare tempestivamente l'utente delle problematiche riscontrate nell'attivazione del servizio, seppur non imputabili a Fastweb S.p.A. Invece, per ammissione dello stesso operatore, l'istante è stato reso edotto di tale circostanza solo in sede di udienza di conciliazione.

Pertanto, può ritenersi Fastweb S.p.A. responsabile per non aver informato l'utente dei problemi relativi alla attivazione del servizio con riferimento al periodo compreso dall'11 gennaio 2018, data in cui, da contratto, avrebbe dovuto procedere all'attivazione dei servizi, al 6 marzo 2018, data dell'udienza di conciliazione. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 825,00, calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 124 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* di rimborso degli importi eccedenti rispetto alla tariffa promozionale addebitati da Sky Italia S.r.l. Al riguardo, premesso che alcuna pretesa può essere avanzata nei confronti degli operatori convenuti in controversia, estranei al rapporto tra l'utente e Sky Italia S.r.l., si osserva che, come da art. 2, comma 3, delle Condizioni generali del contratto Sky-Fastweb, in caso di mancata attivazione del servizio da parte di una delle due componenti, come accaduto nel caso di specie, viene meno l'applicazione della promozione e quindi della tariffa scontata. Infatti, detta clausola prevede espressamente che "*il cliente prende atto e accetta che il servizio attivato resterà tale e proseguirà alle condizioni contrattuali ed economiche per lo stesso previste, salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso*".

Ciò stante, premesso che, in assenza di contestazione, deve ritenersi che l'utente sia stato correttamente reso edotto in merito alle Condizioni generali dell'offerta, e atteso che il Sig. Gallinaro, come da lui stesso confermato, ha proseguito a utilizzare il solo servizio regolarmente attivato da Sky Italia S.r.l. anche dopo l'udienza di conciliazione, i relativi importi, fatturati secondo le condizioni economiche previste per lo stesso, si ritengono legittimi e quindi dovuti.

Merita di essere accolta la richiesta *sub iii.* nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. In particolare, in atti risulta un unico reclamo inoltrato dall'utente a Fastweb S.p.A., datato 5 gennaio 2018, pertanto è a partire da tale data che la pretesa indennitaria dell'istante si concretizza.

Al riguardo non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore in merito all'utilizzazione, da parte dell'utente, di un recapito diverso da quello indicato nella



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Condizioni generali di contratto e quindi non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. L'indirizzo PEC "*fastwebspa@legalmail.it*" è, infatti, riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "INI PEC", l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare. Pertanto, si osserva che sarebbe stato onere della società Fastweb S.p.A. trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 15,00, calcolati nella misura di 1 euro al giorno per 15 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 gennaio 2018 al 6 marzo 2018 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni che, ai sensi dell'articolo 10.4 della propria Carta Servizi, l'operatore si riserva per fornire riscontro al reclamo.

Infine, in accoglimento della richiesta *sub* iv., appare equo liquidare in favore del Sig. Gallinaro, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00, tenuto conto che l'istante si è avvalso dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

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

2. Fastweb S.p.A., oltre a rimborsare euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza:

- i. euro 825,00 (ottocentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi di competenza;
- ii. euro 15,00 (quindici/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 6 marzo 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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