



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 57/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SOLLAZZO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 2540/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 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/COS, 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. 569/14/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 4 dicembre 2014 dell’utente Sig.ra Sollazzo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Sollazzo, intestataria dell'utenza telefonica n. 081-5793xxx, ha lamentato l'attivazione non richiesta dell'“Opzione Ultra”, oltre alla mancata fornitura della *sim* dati, denominata “*Usim&Go*”, offerta gratuitamente in promozione sul contratto di abbonamento sottoscritto.

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

a. in data 27 aprile 2013 l'istante sottoscriveva un contratto di abbonamento con l'operatore Fastweb S.p.A., denominato “*Super Surf*”, che tra l'altro prevedeva l'attivazione, a titolo promozionale, di una *sim* dati gratuita;

b. in data 27 maggio 2013 Fastweb attivava il contratto, tuttavia, sulla prima fattura emessa l'utente riscontrava l'addebito di un importo, pari a circa 30 euro a bimestre, a titolo di “*Opzione Ultra*”, non richiesta in sede contrattuale;

c. in relazione a quanto sopra, l'istante reclamava presso il servizio di *call center* dell'operatore e, in data 27 giugno 2013, inviava reclamo a mezzo fax, lamentando l'attivazione di un servizio non richiesto, la mancata fornitura della *sim* dati e il malfunzionamento della linea;

d. decorsi 45 giorni dal 27 giugno 2013 senza che il reclamo avesse avuto riscontro, l'istante ha sottoscritto con altro operatore un contratto per la fornitura del servizio dati e, tramite il *call center* dell'operatore, oltre che a mezzo fax e mail, chiedeva ripetutamente lo storno dell'“*Opzione Ultra*” e la consegna della *sim* dati che, alla data di udienza in Autorità l'utente ancora non aveva ricevuto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 8, comma 1, a titolo di attivazione di servizi non richiesti, per un totale di euro 1.270,00;

ii. la corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 3, comma 4, a titolo di omessa attivazione del servizio *sim* dati, per un totale di euro 200,00;

iii. la corresponsione degli indennizzi ai sensi dell'articolo 11, per un totale di euro 2.785,00;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati. In particolare, in riferimento alla “*Opzione Ultra*”, ha rappresentato che nonostante risultasse una richiesta di attivazione del servizio da parte



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'utente, in ottica di fidelizzazione, a seguito della segnalazione ricevuta dalla Sig.ra Sollazzo ha provveduto a riaccreditare, nelle fatture n. 2320894, n. 3895841, n. 5573957 e n. 7128607, l'importo addebitato a titolo di "Opzione Ultra", per complessivi euro 123,06. Diversamente, per ciò che attiene alla mancata consegna della "Usim&GO", l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna richiesta in tal senso da parte dell'istante. In ordine al lamentato malfunzionamento della linea il gestore ha altresì addotto di non aver riscontrato alcuna anomalia in ordine alla fornitura del servizio telefonico, come confermano i tabulati di traffico allegati alla fatturazione prodotta in atti.

### **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.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che la Sig.ra Sollazzo, in data 27 aprile 2013, ha sottoscritto un contratto con Fastweb in adesione all'abbonamento "Super Surf". Dal contratto, prodotto in copia dall'utente, si evidenzia inequivocabilmente che l'"Opzione Ultra" non era stata richiesta, tuttavia l'operatore l'ha addebitata all'istante sin dalla prima fattura emessa e ha perseverato tale condotta nonostante i reclami ripetutamente effettuati dall'utente per chiederne la disattivazione. In proposito, a prescindere dai reclami telefonici che l'istante ha dichiarato di aver effettuato presso il servizio clienti, risulta in atti il reclamo inviato a mezzo fax il 27 giugno 2013. L'operatore dava esecuzione alla richiesta dell'utente solo in data 26 marzo 2014, rettificando le condizioni economiche dell'abbonamento e, a far data dal 31 marzo 2014, provvedeva a riaccreditare le somme indebitamente fatturate a titolo di "Opzione Ultra". In relazione alla condotta assunta dalla società nel caso di specie, trattandosi di attivazione non richiesta di una opzione attinente al profilo tariffario, si ritiene applicabile l'articolo 8, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in virtù del quale Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 312,00 (1,00 euro per 312 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 maggio 2013, -data in cui è stata attivata l'opzione, al 31 marzo 2014, data in cui l'operatore ha rettificato le condizioni economiche dell'abbonamento), fermo restando lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati e non ancora riaccreditati che, incontestatamente, ammontano ad euro 31,84.

Per quanto attiene alla mancata consegna e omessa attivazione della sim dati, la dichiarazione dell'operatore secondo cui "non risulta alcuna richiesta della Usim&Go" appare contraddetta dalla documentazione in atti e, in particolare, dallo *screenshot* prodotto dall'istante, in virtù del quale non solo è implicito che il gestore fosse a conoscenza della richiesta, ma anche che ne riconoscesse la legittimità. In proposito, alla luce di apposita richiesta istruttoria, è risultata incontestata la provenienza dello *screenshot* da parte della società, pertanto in relazione alla mancata consegna e attivazione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

della *sim* dati, offerta in promozione gratuita sull'abbonamento, si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 4, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* nella misura massima di euro 100,00.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo, dalla documentazione in atti risulta che l'operatore ha dato riscontro alle richieste dell'utente e, in particolare, al reclamo inviato il 27 giugno 2013, solo il 31 marzo 2014, per *facta concludentia*, provvedendo alla variazione dell'abbonamento e allo storno dell'indebito mediante riaccredito in fattura n. 2320894 e seguenti. Pertanto, in riferimento al periodo intercorrente dal 27 giugno 2013 al 31 marzo 2014 la società Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, per un totale di giorni 232, già decurtati del termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al 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 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 della Sig.ra Sollazzo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente l'utenza intestata all'istante mediante il rimborso, degli ulteriori importi fatturati e non dovuti a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, per un totale di euro 31,84.

3. La società Fastweb S.p.A., è tenuta altresì 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 312,00 (*trecentododici/00*) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*;

iii. euro 232,00 (*duecentotrentadue/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. 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.

5. 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

6. 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.

Roma, 21 maggio 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani