



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 83/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZANOTTI/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/2447/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 19 luglio 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 della Sig.ra Zanotti, del 23 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta, nei confronti dell’operatore Fastweb S.p.A., l’addebito di importi non dovuti a fronte della mancata erogazione del servizio.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. in data 9 agosto 2013 la Sig.ra Zanotti ha aderito all'offerta commerciale denominata "Home Pack" proposta da Fastweb S.p.A. e per l'effetto ha sottoscritto il contratto "Bundle Sky e Fastweb", avente ad oggetto la fornitura dei servizi Tv, voce ed internet;

b. nel contratto sottoscritto era espressamente precisato che l'offerta avrebbe dovuto essere attivata sulla linea telefonica esistente, corrispondente al numero 045504xxx, intestato coniuge dell'istante, Sig. Merli;

c. tuttavia, contravvenendo agli accordi assunti, in data 12 agosto 2013, il tecnico della società che ha provveduto all'installazione del modem presso l'abitazione dell'utente attivava l'offerta pattuita su una nuova numerazione, corrispondente al numero 0458949xxx e disattivava il numero 045504xxx;

d. il Sig. Merli ha richiesto e ottenuto, in data 30 novembre 2013, che un ulteriore intervento tecnico per riattivare la linea n. 045504xxx.

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

- i. la risoluzione del contratto in essere con Fastweb S.p.A. in esenzione spese;
- ii. il rimborso dei canoni corrisposti nel periodo compreso dall'agosto 2013 al mese di ottobre 2016, per un totale di euro 1.119,16;
- iii. il rimborso dei canoni che saranno corrisposti all'operatore sino alla chiusura della controversia pendente;
- iv. il risarcimento dei danni materiali e morali per un totale pari ad euro 5.000,00.

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

L'operatore Fastweb S.p.A., preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste dell'istante in quanto non hanno formato oggetto dell'esperimento tentativo di conciliazione.

Nel merito, ha dichiarato che "[i]l numero di telefono sul quale la Sig.ra Zanotti ha chiesto la Number Portability era lo 045504xxx, intestato al marito dell'istante, Sig. Merli" e che non sarebbe stato possibile "portare" tale numerazione "prima di una chiusura del contratto intestato al sig. Merli, in favore del nuovo e diverso contratto intestato alla Sig.ra Zanotti". In proposito, l'operatore ha quindi rilevato che non avrebbe potuto, arbitrariamente e senza alcuna richiesta di recesso, far cessare il contratto con il Sig. Merli, infatti "in assenza di una chiara manifestazione di trasferire il numero 045504xxx alla Sig.ra Zanotti, mai Fastweb S.p.A. avrebbe potuto cessare un contratto per attivarne un altro. L'istante avrebbe quindi dovuto chiedere semplicemente un subentro nel contratto intestato al marito e non la Number Portability". In ragione di quanto sopra l'operatore ha pertanto attivato un nuovo numero, 0458949xxx, intestato alla Sig.ra Zanotti.

### **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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*In primis*, si ritiene di non accogliere le eccezioni di inammissibilità sollevate dall'operatore in ordine alle richieste avanzate dall'utente in quanto le stesse, se non nella forma, nella sostanza sono aderenti a quelle formulate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Tuttavia, per quanto concerne la richiesta di risarcimento dei danni, in via preliminare occorre precisare che la richiesta avanzata dalla parte istante, in ordine al riconoscimento di euro 5.000,00 a titolo di danni materiali e morali, non può trovare accoglimento in questa sede, atteso che sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo esse di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito, si ritiene che la richiesta *sub i.* non possa essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, atteso che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto applicabili al rapporto dedotto in controversia, “[c]iascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di lettera raccomandata A/R, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni”. In relazione a tanto, si osserva che a fronte della volontà di risolvere il rapporto contrattuale dedotto in controversia, l'istante avrebbe potuto, in qualunque momento, inviare autonomamente una comunicazione all'operatore, senza attendere la pronuncia dell'Autorità adita. Tuttavia, dalla documentazione in atti, risulta che mai l'utente ha comunicato a Fastweb S.p.A. la disdetta del rapporto di cui si discute.

Per quanto attiene la richiesta *sub ii.*, in riferimento agli importi addebitati da Fastweb S.p.A., occorre premettere quanto segue. Ai sensi delle richiamate Condizioni generali di contratto, “[l]’Offerta Sky&FASTWEB di FASTWEB e SKY è costituita da un insieme di servizi: in particolare dai servizi di telecomunicazioni, forniti dalla società FASTWEB S.p.A., e da servizi televisivi, forniti dalla società Sky Italia S.r.l., così come descritti nel materiale commerciale di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte. Fermo quanto sopra previsto, resta inteso che i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB S.p.A. e dalla società Sky Italia S.r.l. sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto”.

Ciò stante, nel caso di interesse Fastweb S.p.A., contravvenendo al patto contrattuale, non ha attivato l'offerta sottoscritta sulla linea telefonica esistente, corrispondente al numero 045504xxx, bensì su una nuova linea, corrispondente al numero 0458949xxx. Controparte, non appena ne ha avuto contezza, ha di fatto rifiutato la prestazione difforme da quella pattuita; tuttavia, consapevolmente e inspiegabilmente, non ha ritenuto di recedere dal contratto ed anzi, per oltre tre anni, ha regolarmente effettuato il pagamento delle fatture emesse anche in riferimento al servizio telefonico non reso, salvo poi reclamare la restituzione di quanto versato e il risarcimento dei danni patiti. Peraltro, anche a voler considerare che in caso di recesso l'offerta commerciale “Home Pack” sarebbe decaduta, si osserva che all'utente comunque non sarebbe stata preclusa la possibilità di fruire dei servizi di *pay-tv* resi da Sky Italia S.r.l., in quanto avrebbe potuto aderire ad una diversa proposta commerciale.

In relazione a quanto sopra, si ritiene che, nel caso di specie, trovi applicazione il principio civilistico del concorso del fatto colposo del creditore. Infatti, se l'utente, a fronte dell'inadempimento dell'operatore, avesse prontamente e validamente comunicato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

il recesso dal contratto, avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio. Viceversa, atteso che la cessazione del rapporto contrattuale avrebbe determinato la decadenza dall'offerta "Home Pack", la Sig.ra Zanotti ha scelto di proseguire il rapporto ed anche i pagamenti, usufruendo comunque del servizio di *pay-tv*, per oltre tre anni, reso dall'operatore Sky Italia S.r.l. ad un costo "promozionale", salvo poi chiedere la restituzione di quanto versato. Tale comportamento si ritiene non conforme ai principi che regolano i rapporti contrattuali, con particolare riferimento al criterio della buona fede, pertanto anche le istanze *sub ii.* e *iii.* non possono essere accolte.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Zanotti 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.

Roma, 19 luglio 2017

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi