

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 13/19/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZATTA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/704/18)**

IL DIRETTORE

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 2 maggio 2018 con la quale la Sig.ra Zatta ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

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;

VISTA la nota del 14 maggio 2018 (prot. n. 38530) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n. 7550671, lamenta la mancata attivazione dei servizi e l'addebito di importi non dovuti.

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

a. nel mese di aprile 2016, ha aderito ad una proposta di abbonamento *Sky&Fastweb*, per l'attivazione dei servizi di *pay-tv* e di telefonia;

b. *“successivamente alla visita del tecnico veniva rilasciato un KO, in quanto il segnale risultava troppo basso per l'attivazione”*;

c. nonostante *Fastweb S.p.A.* non avesse mai attivato i servizi di competenza, dal mese di maggio 2016 ha iniziato ad addebitare gli importi corrispettivi sul conto corrente, fatturandoli unitamente a *Sky Italia S.r.l.* nel documento contabile unico riferito all'offerta *HomePack Sky&Fastweb*;

d. la Società non ha fornito alcun riscontro alle numerose chiamate e raccomandate inviate in proposito;

e. nel mese di agosto 2017, la Sig.ra Zatta ha provveduto a *“bloccare il RID e ad inviare disdetta a Sky Italia S.r.l.”*;

f. *“a questa disdetta non veniva dato corso, in quanto Sky Italia S.r.l. assicurava che la gestione era ormai stata separata”*;

g. *“ciò si è poi rivelato falso e il 20 novembre 2017 è stata sospesa la visione dei servizi Sky per problemi amministrativi”*.

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

i. il rimborso degli importi addebitati per servizi mai attivati;

ii. *“un rimborso forfettario di euro 100 per spese di raccomandate e telefonate”*;

iii. il rimborso di euro 200,00 *“per eventuali penali applicate da Sky”*;

iv. il rimborso di euro 102,84 per la mancata visione dei contenuti Sky nel periodo compreso dall'11 dicembre 2017 al 3 aprile 2018;

v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vi. *“la corresponsione dell'indennizzo ex articolo 8 del Regolamento, per fatturazione di servizi mai attivati”*.

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante, adducendo che sul codice cliente n.7550671 i servizi sono stati regolarmente attivati in data 7 aprile 2016, a fronte di una proposta contrattuale sottoscritta il 22 marzo precedente. Ciò stante, ha rilevato che gli importi addebitati, di cui parte istante comunque non ha offerto prova di pagamento, risultano legittimi e dovuti, in quanto corrispettivo di un servizio correttamente erogato e fruito.

La Società ha precisato, inoltre, che l'offerta commerciale prescelta dal cliente è il frutto di una "joint venture" tra Sky Italia S.r.l. e Fastweb S.p.A. e prevede la stipula di due distinti contratti per la fornitura, rispettivamente, di servizi televisivi a pagamento e di servizi di fonia e dati. Come chiaramente indicato all'articolo 1.4 delle *Condizioni generali di contratto*, "i servizi Fastweb e i servizi Sky vengono erogati in modo autonomo e indipendente da parte delle due Società".

Pertanto, alcuna responsabilità potrà essere imputata a Fastweb S.p.A. per eventuali inadempimenti contrattuali di Sky Italia S.r.l.

Infine, l'operatore ha addotto di non aver mai ricevuto alcun reclamo diretto a segnalare il disservizio, tantomeno l'asserita comunicazione di recesso dal contratto in essere. Non è stato provato, infatti, che le raccomandate allegate al fascicolo siano state inoltrate anche a Fastweb S.p.A.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Merita di essere accolta la richiesta *sub i.*, atteso che Fastweb S.p.A. ha addotto, ma non ha offerto prova, di aver correttamente attivato i servizi di competenza sul codice cliente n.7550671. Pertanto, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, di tutti gli importi fatturati e addebitati all'utente in riferimento al rapporto dedotto in controversia.

Viceversa, non possono essere accolte le richieste *sub iii. e iv.* di rimborso "per eventuali penali applicate da Sky" e "delle competenze fatturate da Sky Italia S.r.l. per mancata visione dei servizi" in quanto trattasi di questioni relative al rapporto contrattuale con Sky Italia S.r.l. che però non è operatore convenuto in controversia.

Parimenti, non può essere accolta la pretesa indennitaria dell'utente *sub v.* In particolare, premesso che l'articolo 7.1 delle *Condizioni generali di contratto Sky Fastweb* prevede che "tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente in relazione all'offerta Sky Fastweb dovranno pervenire Sky Italia S.r.l. Casella postale 13057-20130 Milano", quindi l'utente ha indirizzato correttamente le comunicazioni in atti, deve tuttavia osservarsi che non è dimostrato l'invio delle stesse. Infatti, al fascicolo "non v'è prova dell'invio/ricezione da parte di Sky o di Fastweb delle missive ex adverso allegate", pertanto non può imputarsi alla Società la mancata gestione delle stesse se non è inconfutabile che le abbia ricevute.

Anche la pretesa indennitaria *sub vi.* non può essere accolta, atteso che "l'indennizzo per fatturazione di servizi mai attivati" non è riconducibile ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*, essendo la fattispecie di cui al richiamato articolo 8 relativa all'attivazione di servizi non richiesti.

Infine, la richiesta *sub ii*, può trovare accoglimento sotto il profilo del rimborso delle spese di procedura, conformemente al disposto di cui al paragrafo III.1.2. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013. Pertanto, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

L'operatore Fastweb S.p.A., oltre a corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuto a stornare, ovvero a rimborsare in favore dell'utente tutti gli importi fatturati e addebitati in riferimento al rapporto dedotto in controversia (codice cliente n. 7550671).

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 maggio 2019

Il Direttore
Mario Staderini