



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 131/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MANNA / FASTWEB S.P.A.

(GU14/142/18)

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. 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*, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 24 gennaio 2018 con la quale la Sig.ra Manna 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.;

VISTA la nota del 1° febbraio 2018 (prot. n. 7321) 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;

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:

L'istante lamenta l'applicazione di tariffe difformi da quelle previste in sede contrattuale da parte di Fastweb S.p.A.

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

a. in data 23 settembre 2015 la Sig.ra Manna ha attivato l'offerta "*HomePack*", al costo di euro 20,00 al mese, avente ad oggetto la fornitura dei servizi *pay-tv* da parte di Sky Italia S.r.l. e il servizio di telefonia fissa da parte di Fastweb S.p.A.;

b. tuttavia, sin dalla prima fattura del 23 novembre 2015, Fastweb S.p.A. ha applicato condizioni tariffarie diverse da quelle contrattualmente stabilite, addebitando un importo di 30,00 euro al mese;

c. dopo numerose segnalazioni dell'utente, l'operatore lo ha informato che la rimodulazione tariffaria è stata causata dalla mancata attivazione della componente *pay-tv*, che determina il decadimento dagli sconti promozionali concordati.

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

- i.* il rimborso degli "*importi eccedenti ingiustamente pagati*";
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii.* la corresponsione di un "*indennizzo per mancata trasparenza contrattuale*".

Fastweb S.p.A., in memoria, ha confermato che la mancata attivazione dei servizi *pay-tv* da parte di Sky Italia S.r.l., sul codice cliente n. 20395554, ha determinato la perdita del profilo "*HomePack*" e delle promozioni associate a questa offerta. Nel caso di specie, la Società ha addotto che si è trattato di una responsabilità di Sky Italia S.r.l. che ha attivato la propria componente in modalità non conforme alla procedura, su un nuovo codice cliente, n. 20400138. Di conseguenza, come indicato nelle Condizioni generali di contratto dell'offerta Sky&Fastweb, data l'esistenza di due distinti contratti, con relativi codici cliente, la Sig.ra Manna è decaduta dal profilo "*HomePack*"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

e il servizio è stato fornito alle condizioni contrattuali ed economiche di cui ai documenti contabili oggetto di contestazione.

Inoltre, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la Società ha evidenziato di aver fornito “*duplice riscontro*” alle segnalazioni della Sig.ra Manna, pertanto alcuna responsabilità potrà essere ascritta 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.

In primis, si osserva che il fatto che Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l. abbiano attivato l’offerta “*HomePack*” su due diversi codici cliente non è fatto che può ricadere, in termini economici sull’utente. Le società, infatti, propongono al cliente finale un’offerta congiunta che tecnicamente e commercialmente sono obbligate a gestire in modo corretto, pertanto sono tenute a rispondere di eventuali difformità rispetto al contratto sottoscritto.

Nel caso di specie, si osserva che, come risulta dal contratto acquisito in atti, la PDA di attivazione dell’offerta commerciale “*HomePack*” aveva ad oggetto il codice cliente n. 20400138. Pertanto, è sull’utenza corrispondente a tale codice che doveva essere attivato, oltre al servizio di *pay-tv*, il servizio di telefonia fissa da parte di Fastweb S.p.A., con conseguente applicazione delle condizioni tariffarie promozionali pattuite in sede contrattuale. Al contrario, risulta che Sky Italia S.r.l. ha effettivamente attivato i servizi di competenza sul codice cliente n. 20400138, mentre Fastweb S.p.A. ha fornito i servizi telefonici su codice cliente n. 20395554, determinando la perdita, per il cliente, del profilo “*HomePack*” e dei costi promozionali connessi a quest’offerta. Peraltro, in sede di controdeduzioni, l’utente ha altresì precisato che il codice cliente n. 20395554 era relativo ad un’utenza disattivata nell’anno 2014, pertanto non si comprende la motivazione per cui, come sostenuto da Fastweb S.p.A. in sede di repliche, Sky Italia S.r.l. avrebbe dovuto attivare la componente di competenza su un contratto cessato.

Per quanto sopra, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore di parte istante tutti gli importi eccedenti le tariffe promozionali stabilite in sede contrattuale.

Viceversa, la richiesta *sub ii.* di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta, atteso che in atti non risulta alcun reclamo scritto.

Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub iii.*, atteso che “*l’indennizzo per mancata trasparenza contrattuale*” non può essere ricondotto, neanche in via analogica, ad alcuna categoria prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle 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).

DETERMINA

1. L’operatore Fastweb S.p.A., oltre a dover corrispondere in favore di parte istante euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a rimborsare gli importi eccedenti le condizioni tariffarie stabilite in sede contrattuale, relative all’offerta “*HomePack*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 12 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini