



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 141/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE LUCIA /FASTWEB S.P.A. (GU14/236/2017)

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del 3 febbraio 2017 con la quale il Sig. De Lucia 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 15 febbraio 2017 (prot. n. 7922) 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 4 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0825753XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti, da parte della società Fastweb S.p.A.

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

a. l'istante, cliente dell'operatore Sky Italia S.r.l., nell'agosto 2016 ha aderito ad una proposta di abbonamento denominata "*Home Pack*" che, al costo mensile complessivo di euro 20,90, prevedeva la fornitura sia di servizi di *pay-tv* da parte di Sky Italia S.r.l., che la fornitura dei servizi telefonici (voce e dati) da parte di Fastweb S.p.A.;

b. precisamente, il costo mensile dei servizi di *pay tv* era pari a euro 14,90 e quello relativo ai servizi telefonici era di 6,00 euro al mese;

c. tuttavia l'operatore, oltre a fatturare importi superiori a quelli prospettati in sede di proposta commerciale, ha duplicato la fatturazione dei costi riferiti al medesimo periodo;

d. in particolare, in riferimento al periodo compreso dall'8 settembre al 31 ottobre 2016, Fastweb S.p.A. ha emesso fattura n. S004370379 del 1 ottobre 2016 per un importo pari ad euro 41,19 che, nel documento di riepilogo "*Home Pack*" Sky-Fastweb n. 920656619 del 5 ottobre 2016, è stato nuovamente addebitato, oltre all'importo di euro 39,90 relativo all'abbonamento ai servizi di *pay tv*, riferito al periodo compreso dal 1 al 31 ottobre 2016;

e. in relazione a tanto, il Sig. De Lucia contesta sia l'applicazione di un'offerta diversa da quella pattuita (corrispondente a euro 20,90 euro al mese, comprensivi dei costi dei servizi di *pay tv* e di telefonia) che la duplicazione degli addebiti in conto corrente da parte della società Fastweb S.p.A. e precisa che anche le fatture successive (documento n. 921150767 di euro 69,26 riferito al periodo compreso dal 5 al 28 novembre 2016 e documento n. 921663302 riferito al periodo compreso dal 5 al 28 dicembre 2016) sono state calcolate in difformità dell'offerta cui aveva aderito;

f. inoltre, l'istante lamenta che la velocità di connessione ADSL è inferiore a quella prevista dalle condizioni generali di contratto e il servizio è soggetto a ripetute interruzioni, come comprovato dal certificato di misurazione Ne.Me.Sys., prodotto in allegato all'istanza.

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

i. l'annullamento e il ricalcolo delle fatture conformemente alla tariffa concordata, pari ad euro 20,90 al mese, con conseguente rimborso delle somme pagate in eccesso;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che, per quanto riguarda le doglianze relative al profilo tariffario, l'offerta applicata al rapporto dedotto in controversia prevede, in riferimento ai soli servizi telefonici, un costo mensile di euro 23,00 per i primi 12 mesi e poi di euro 35,00 per i mesi successivi, cui "*sono da aggiungere ovviamente i costi per l'abbonamento a Sky*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Inoltre, l'operatore ha contestato, in quanto non provato, il "presunto doppio addebito" della prima fattura e ha ribadito la correttezza degli importi fatturati.

La Società ha altresì rilevato la genericità dell'istanza, con particolare riferimento alla lamentata lentezza del servizio di connessione ad *internet* e la relativa interruzione della linea.

Infine, Fastweb S.p.A. ha precisato che alcun reclamo è stato mai inviato in relazione ai disservizi dedotti in controversia.

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.

Nel merito, la richiesta *sub. i* non può essere accolta in quanto, alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, all'epoca della sottoscrizione del contratto da parte del Sig. De Lucia, non risulta sussistente un'offerta commerciale conforme a quella descritta dall'utente. In particolare, atteso che l'istante ha addotto ma non provato che l'offerta commerciale cui aveva aderito prevedeva condizioni economiche mensili pari a euro 20,90 (di cui euro 14,90 per i servizi di *pay tv* e euro 6,00 per i servizi telefonici), all'esito dell'accertamento condotto in fase istruttoria, è emerso che l'offerta *Home-Pack* vigente all'epoca della sottoscrizione del contratto (agosto 2016) prevedeva, "per chi era già cliente Sky", la fornitura dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A. al costo mensile di euro 15,00 per 12 mesi e in seguito di euro 30,00 (anziché 35,00), in aggiunta ai costi fatturati da Sky Italia S.r.l. in relazione ai servizi di *pay-tv*. Inoltre, "per chi era già cliente Sky fuori rete Fastweb" il costo addebitato mensilmente per i servizi telefonici era pari ad euro 23,00 (anziché 15,00) per 12 mesi e in seguito 30,00 euro al mese.

Ciò stante, la tariffa pari ad euro 20,90 al mese non può essere applicata al contratto dedotto in controversia, in quanto non è risultata corrispondente ad alcuna delle offerte commerciali vigenti alla data della sottoscrizione del contratto. Tuttavia, l'operatore non ha dimostrato che l'utente, già cliente Sky, fosse "fuori rete Fastweb", ovvero la tariffa mensile dovuta fosse pari ad euro 23,00, anziché euro 15,00. In particolare, la Società non ha provato di aver edotto l'utente in ordine a tale circostanza, tantomeno ne ha dato evidenza all'Autorità, documentando la reale sussistenza di tale condizione che ha determinato l'applicazione di una tariffa economicamente più svantaggiosa a carico dell'utente. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente. Nel caso di specie, non risulta provato che l'istante sia stato espressamente informato del fatto che le condizioni economiche applicate facevano riferimento alla tariffa "fuori rete Fastweb".

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui il Sig. De Lucia si duole, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, si ritiene che l'operatore Fastweb S.p.A. debba provvedere al ricalcolo delle fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia in adeguamento al costo mensile del servizio telefonico, pari a euro 15,00, rimborsando conseguentemente l'utente degli importi ulteriori corrisposti a far data dalla sottoscrizione del contratto, per i primi dodici mesi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa non si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii.*, rilevato che il profilo tariffario che l'istante adduce di aver sottoscritto non è riconducibile ad alcuna delle offerte commerciali vigenti alla data dell'agosto 2016 in relazione al contratto *Home Pack Sky-Fastweb*.

Inoltre, in relazione alle ulteriori doglianze esposte nell'istanza di definizione, si ritiene opportuno precisare quanto segue.

In merito alla contestata duplicazione degli addebiti in conto corrente, rilevato che, a fronte della richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, l'utente non ha provato i ripetuti duplici prelievi del canone da parte di Fastweb S.p.A., non si può profilare alcuna condotta illegittima a carico dell'operatore.

Per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*. In relazione a tanto, qualora l'istante ritenga che il servizio ADSL non soddisfi le proprie esigenze in quanto difforme da quello pattuito, può recedere senza costi dal rapporto contrattuale, sempre che l'operatore non provveda ad adeguare i livelli di qualità del servizio a quelli concordati.

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).

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta ricalcolo delle fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia in adeguamento al costo mensile del servizio telefonico pari a euro 15,00, rimborsando conseguentemente l'utente degli importi ulteriori corrisposti a far data dalla sottoscrizione del contratto, per i primi 12 mesi.

E' 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 13/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini