



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 5/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BARBATI / FASTWEB S.P.A. / SKY ITALIA S.R.L. (GU14/270/18)

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;

VISTA l’istanza del 14 febbraio 2018 con la quale il Sig. Barbatì ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. e Sky Italia S.r.l.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 10 aprile 2018 (prot. n. 30790) 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, titolare dell'utenza telefonica dai codici cliente n. 14801830 Sky Italia S.r.l. e n.7954650 Fastweb S.p.A., lamenta la mancata attivazione del servizio e l'addebito di importi non dovuti.

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

- a. nel mese di novembre 2016 ha aderito all'offerta commerciale "*HomePack*", richiedendo l'attivazione dei servizi con tecnologia "*fibra*";
- b. in data 23 novembre 2017 il Sig. Barbati ha esercitato il diritto al ripensamento nei confronti del solo operatore Fastweb S.p.A., in quanto "*la Fibra Fastweb non poteva essere attivata*";
- c. nel gennaio 2017, ha ricevuto una fattura con l'addebito dei costi per la disattivazione dei servizi;
- d. il 28 febbraio 2017 Sky Italia S.r.l. ha sospeso, senza preavviso, l'erogazione dei servizi.

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

- i. lo storno delle somme non dovute;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. "*indennizzi come da All. A Delibera 73/11/CONS*".

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha precisato che, contrariamente a quanto dichiarato dall'utente, il contratto è stato sottoscritto in data 10 ottobre 2016, pertanto, il diritto di ripensamento non è stato esercitato nei termini di legge, in quanto la relativa comunicazione è stata inoltrata dall'utente solo il 22 novembre 2017. Trattandosi di un recesso, l'importo addebitato all'utente a ristoro dei costi sostenuti per la disattivazione dei servizi è pienamente legittimo e dovuto.

L'operatore ha inoltre addotto che l'utente è stato correttamente reso edotto dell'impossibilità tecnica di attivare i servizi con tecnologia "*fibra*" e della necessità, quindi, di ricorrere alla tecnologia ADSL, come previsto da contratto. Ciò stante, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla Società per il disservizio lamentato dall'istante.

L'operatore Sky Italia S.r.l. ha dichiarato di "*essere priva di qualsiasi legittimazione passiva in relazione alla presente istanza*", atteso che le doglianze del Sig. Barbati attengono alla mancata attivazione dei servizi con tecnologia "*fibra*" da parte dell'operatore Fastweb S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In merito all'asserita sospensione dei servizi Sky Italia S.r.l. a far data dal 28 febbraio 2017, la Società ha precisato che la suddetta è legittimamente avvenuta in ragione dell'insoluto accumulato dal cliente nei mesi di gennaio e febbraio 2017. Il Sig. Barbati è stato correttamente informato a mezzo *bmail* e con una comunicazione riportata nella fattura del 5 febbraio 2017. La legittimità dell'operato di Sky Italia S.r.l. è stata confermata anche dal rigetto della richiesta di provvedimento d'urgenza, da parte del CORECOM competente, il 3 marzo 2017.

L'11 marzo seguente l'utente ha provveduto a sanare la propria posizione debitoria e il servizio è stato riattivato.

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 merito alla richiesta di storno *sub i.*, dalla documentazione al fascicolo, risulta che il Sig. Barbati ha tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento. Infatti, premesso che ai sensi dell'articolo 3, comma 3, delle Condizioni generali di contratto Fastweb, l'utente ha diritto di recedere dal rapporto contrattuale entro 14 giorni dalla conclusione del contratto e considerato che, ai sensi del precedente articolo 3, comma 2, il contratto deve intendersi effettivamente concluso "*nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Fastweb*", quindi incontestatamente il 15 novembre 2016, deve ritenersi tempestiva ed efficace la comunicazione di recesso inviata a mezzo raccomandata A/R in data 22 novembre 2016. Pertanto, atteso che la comunicazione di parte istante datata 22 novembre 2016 dovrà essere intesa e gestita come legittimo esercizio del diritto di ripensamento, si ritiene equo disporre lo storno integrale dei "*costi per la dismissione dei servizi*", addebitati con fattura n. S000129630 del 1° gennaio 2017, per un importo pari a euro 119,00 (centodiciannove/00).

Viceversa, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii.* Al riguardo, si osserva che, da disposizione contrattuale, "*il passaggio dai servizi in tecnologia ADSL alla tecnologia Fibra FTTS potrà essere effettuato nelle città ove previsto, in seguito ad esito positivo delle opportune verifiche tecniche e l'attivazione sarà comunicata al cliente. Nel caso di esito negativo delle verifiche tecniche, Fastweb informerà il cliente tramite sms, email o sito Fastweb. Il cliente prende atto e accetta che, in tale ultimo caso, il servizio rimarrà attivo con la tecnologia ADSL*". In considerazione di ciò, si ritiene che la mancata attivazione dei servizi con tecnologia "*fibra*" non sia fatto imputabile all'operatore, bensì un impedimento tecnico oggettivo che prescinde da una eventuale condotta colposa posta in essere da Fastweb S.p.A., pertanto alcun indennizzo si può riconoscere.

In relazione alla pretesa indennitaria *sub iii.*, sebbene dalla documentazione al fascicolo risulti che la sospensione dei servizi da parte di Sky Italia S.r.l., a far data dal 28 febbraio 2017, sia avvenuta a causa dell'insoluto maturato dall'utente nei mesi precedenti di gennaio e febbraio, l'operatore ha addotto ma non provato di aver tempestivamente e preventivamente informato l'istante in ordine alla imminente sospensione del servizio. Pertanto, Sky Italia S.r.l. è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 82,50 (ottantadue/50), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno per 11 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 28 febbraio (giorno della sospensione del servizio) all'11 marzo 2017 (data in cui il servizio è stato riattivato).

Si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta *sub iv.* In particolare, l'unico reclamo in atti, di cui è provato l'invio, è datato 15 marzo 2017 e risulta essere stato inoltrato a entrambi gli operatori,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

al fine di contestare l'addebito dell'importo di euro 119,00 a titolo di costi per la disattivazione dei servizi Fastweb S.p.A.

Pertanto, stante l'estraneità di Sky Italia S.r.l. rispetto alle suddette doglianze dell'utente, si ritiene di accogliere la pretesa indennitaria di parte istante solo nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., che è quindi tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 283,00 (duecentottantatre/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 283 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15 marzo 2017 al 6 febbraio 2018 (data dell'udienza di conciliazione), decurtati dei 45 giorni che, ai sensi della propria Carta servizi, l'operatore si riserva per fornire riscontro ai reclami.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub v.* di corresponsione di "*indennizzi come da All. A Delibera 73/11/CONS*", atteso che la genericità della richiesta non consente di individuare con certezza il disservizio di cui l'utente si duole e il corrispondente indennizzo riconoscibile.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., oltre a stornare l'ammontare dei costi per la dismissione dei servizi addebitati con fattura n. S000129630 del 1° gennaio 2017, per un importo pari a euro 119,00 (centodiciannove/00), è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 283,00 (duecentottantatre/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo,

La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, con assegno o bonifico bancario, euro 82,50 (ottantadue/50) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio in assenza di preavviso.

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.

Le società sono tenute, 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 febbraio 2019

Il Direttore
Mario Staderini