



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N.91/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BOTTERI / FASTWEB S.P.A. (GU14/1973/2017)

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 “*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*;

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;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 16 novembre 2017 con la quale il Sig. Botteri 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 29 novembre 2017 (prot. n. 84027) 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. 5958510, lamenta l'addebito di importi non dovuti connessi a una indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che *“da diversi anni riceve fatture per un'utenza che disconosce”*. Il reclamo inviato a mezzo pec del 21 gennaio 2017 non ha avuto riscontro alcuno, tantomeno gli addebiti su carta di credito sono stati interrotti.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto *“il rimborso delle spese illegittimamente fatturate, gestione reclami e proposta di congruo indennizzo”*.

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, in *primis* ha eccepito l'incompetenza dell'Autorità adita in relazione alla materia dedotta in controversia, attesa la denuncia di disconoscimento depositata dall'istante in allegato al GU14.

Nel merito, l'operatore ha addotto che, in conseguenza all'adesione del Sig. Botteri ad una proposta contrattuale, ha attivato i servizi in Napoli, presso XXXXXXXXXXXXXXXX.

Al reclamo inviato dall'utente in data 21 gennaio 2017 la Società ha dato riscontro chiedendo di procedere al disconoscimento del contratto, ma solo in data 6 novembre 2017 il Sig. Botteri ha sporto querela-denuncia dinanzi l'Autorità competente. Inoltre, sebbene l'operatore gliene avesse fatto richiesta, l'istante non ha prodotto il documento di identità allegato alla denuncia, tantomeno ha provveduto ad interrompere tempestivamente l'addebito automatico su carta di credito.

In seguito, Fastweb S.p.A. ha poi depositato una memoria integrativa nella quale ha dichiarato che l'istante risulta intestatario di un contratto Sky-Fastweb, per l'attivazione dell'offerta commerciale denominata *“Home Pack”* ed ha allegato la relativa Proposta di Abbonamento. La Società ha altresì addotto che l'adesione alla predetta offerta comporta l'attivazione di due distinti contratti, uno con Sky per la fornitura sei servizi di *pay-tv* e l'altra con Fastweb S.p.A. per la fornitura dei servizi *internet* e voce. In data 22 settembre 2016 il Sig. Botteri ha inoltrato la disdetta contrattuale per la sola componente *pay-tv*; conseguentemente è rimasto attivo il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. per la fornitura dei servizi telefonici, benché sia cessata l'offerta *“Home Pack”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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.

Preliminarmente, deve rigettarsi l'eccezione di incompetenza sollevata dall'operatore, atteso che la fattispecie di cui trattasi non attiene alla materia del disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, che è disciplinato dagli articoli 214 e 215 C.p.c. e demandata alla competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, si osserva che l'operatore, attraverso le memorie integrative, ha introdotto una ricostruzione dei fatti nuova rispetto a quelli precedentemente prospettati. Infatti, mentre nella prima memoria ha sollevato un problema di irregolarità formale, attinente all'omessa produzione del documento di riconoscimento allegato alla denuncia sporta dall'istante presso l'Autorità giudiziaria, in seguito ha depositato il documento (PDA) attestante la sussistenza di un rapporto contrattuale tra le parti che avrebbe legittimato l'emissione della fatturazione.

A prescindere dall'eccezione sollevata dall'utente in udienza in ordine alla tardività della memoria integrativa, si osserva che la Proposta di Abbonamento depositata non riporta sottoscrizione alcuna e la disdetta, inviata il 21 settembre 2016, non è riferita esclusivamente ai servizi di *pay-tv* erogati da Sky Italia S.r.l., bensì all'intero contratto n. 15179107. In proposito, a nulla vale addurre che la disdetta è stata inviata solo a Sky Italia S.r.l. e non anche a Fastweb S.p.A., in quanto non è dimostrato che l'utente fosse stato adeguatamente edotto in ordine al regolamento negoziale, con riferimento, altresì, alle modalità di disdetta; infatti, in mancanza di sottoscrizione, non risulta che il Sig. Botteri abbia espressamente accettato le Condizioni Contrattuali.

Inoltre, premesso che nei documenti contabili di fatturazione non risulta nemmeno il numero dell'utenza telefonica che sarebbe intestata all'istante, resta il fatto che l'operatore non ha dimostrato la regolare somministrazione del servizio e la corrispettiva fruizione dello stesso.

Ad ogni modo, in seguito al reclamo scritto datato 21 gennaio 2017, Fastweb S.p.A. era perfettamente consapevole del fatto che l'utente non fruiva del servizio presumibilmente erogato e che comunque ne disconosceva i relativi addebiti, eppure è rimasto inerte. In atti, infatti, si rinviene solo una comunicazione, datata 31 luglio 2017, quindi successiva al deposito dell'istanza di conciliazione presso il CORECOM, in cui viene richiesto all'utente di inviare nuovamente il reclamo del 21 gennaio 2017.

Ciò stante, atteso che la Società non ha dimostrato di aver erogato la prestazione di competenza, a fronte della quale ha preteso il relativo corrispettivo, tantomeno si è attivata tempestivamente per riscontrare il reclamo dell'utente accertando la regolarità della somministrazione e dimostrando la correttezza dei relativi addebiti, in accoglimento alla richiesta *sub i*. Fastweb S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti i corrispettivi fatturati a carico dell'istante a far data dal 21 settembre 2016.

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo datato 21 gennaio 2017. Pertanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 al giorno, per 246 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21 gennaio all'8 novembre 2017 (data dell'udienza di conciliazione in CORECOM), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

riserva, ai sensi della propria Carta dei servizi, per dare risposta ai reclami, per un importo complessivo pari ad euro 246,00 (duecentoquarantasei/00).

Viceversa, non può essere accolta alcuna richiesta di ulteriore indennizzo in quanto, per orientamento consolidato dell'Autorità, la fattispecie dedotta in controversia non è assimilabile, nemmeno in via analogica, ad alcuna delle fattispecie suscettibili di indennizzo contemplate nel *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, 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

La società Fastweb S.p.A., oltre a riconoscere all'utente euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, ed euro 246,00 (duecentoquarantasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, l'intero importo fatturato a carico dell'istante a far data dal 21 settembre 2016.

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.

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.

21 settembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini