



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 2/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DELLANOTTE / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1026/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 gennaio 2016;

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. 390/15/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Dellanotte, del 6 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Dellanotte lamenta la mancata attivazione, da parte di Fastweb S.p.A., dei servizi voce e ADSL richiesti a mezzo *verbal order*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il sig. Dellanotte ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di gennaio 2015 l'istante ha aderito, a mezzo *verbal order*, ad una Proposta di Abbonamento dell'operatore Fastweb S.p.A. che, per il primo anno prevedeva una tariffa mensile di euro 25,00, comprensiva del servizio di *pay tv* offerto dall'operatore Sky S.r.l., mentre a decorrere dal secondo anno la tariffa mensile sarebbe stata pari ad euro 35,00;

b. il giorno seguente, tuttavia, l'utente riceveva una telefonata da parte di Fastweb S.p.A. nel corso della quale gli veniva proposto di ripetere la registrazione del *verbal order*;

c. il Sig. Dellanotte, insospettito, chiedeva conferma in ordine alle tariffe dell'abbonamento proposto il giorno prima e, in tale sede, apprendeva che, diversamente da quanto concordato nel corso della precedente telefonata, il secondo anno il costo mensile dell'abbonamento sarebbe stato pari ad euro 45,00;

d. in relazione a tanto, l'utente inviava una raccomandata A/R al Direttore del settore commerciale di Fastweb S.p.A. lamentando l'accaduto e chiedendo che gli venissero applicate le condizioni contrattuali concordate nel corso della prima telefonata, tuttavia la richiesta rimaneva priva di riscontro;

e. in seguito, Fastweb S.p.A. contattava nuovamente l'utente per rappresentargli che le tariffe proposte nel corso della prima telefonata afferivano ad un'offerta promozionale scaduta e, pertanto, non più applicabile.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

i. l'attivazione del contratto secondo le condizioni economiche prospettate nel corso del *verbal order*;

ii. la corresponsione di un indennizzo per la mancata attivazione del contratto e "*le vessazioni patite*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rappresentato che con il sig. Dellanotte non è mai stato concluso alcun contratto, infatti "*è lo stesso istante ad aver ammesso di essere stato informato da un'operatrice Fastweb sull'impossibilità di concludere il contratto alle condizioni economiche asseritamente pattuite*". Inoltre, l'operatore ha rappresentato che non risulta essere pervenuto alcun reclamo da parte del sig. Dellanotte.

In virtù di quanto sopra, l'operatore ha chiesto l'integrale rigetto dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere che la vendita a distanza è il contratto per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, attraverso la televisione, per fax, telefono o *internet*. Nel caso di specie, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione l'articolo 51, comma 6 del Codice del consumo, come modificato dal d. lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, rubricato "*Requisiti formali per i contratti a distanza*". La norma testualmente recita: "*Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto*".

Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto. Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente.

Nel caso in esame, agli atti non risulta alcun contratto firmato tra le parti, pertanto si ritiene che tra l'istante e l'operatore Fastweb S.p.A non sia sorto il vincolo contrattuale in virtù del quale l'operatore sarebbe stato obbligato ad attivare i servizi richiesti.

Per le ragioni sovraesposte la domanda del Sig. Dellanotte non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Dellanotte nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci