DELIBERA n. 11/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PEDATA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1591/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 13 febbraio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 12 novembre 2013, acquisita al protocollo n. 57928/13/NA, con la quale il sig. Pedata 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 5 dicembre 2013 (prot. n. 62130/13) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 gennaio 2013;

VISTA la nota del 9 dicembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Fastweb S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento;

UDITE le parti nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Pedata, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.8953XXX, ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl.

In particolare, l'istante ha asserito che in data 26 aprile 2013 sottoscriveva il contratto di abbonamento denominato "SuperSurf, & Go, Sky Tv". Nonostante ripetuti reclami, la società Fastweb S.p.A. non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto:

- i) la liquidazione di un indennizzo per la mancata del servizio telefonico e del servizio Adsl e per la mancata risposta ai reclami;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Fastweb S.p.A. in sede di udienza ha ribadito quanto rappresentato nella memoria prodotta in data 9 dicembre 2013, che: *"In merito alle doglianze, la società non ha mai ricevuto la proposta di abbonamento depositata da controparte. Né controparte fornisce prova di averla inviata alla Fastweb. La proposta di abbonamento depositata controparte non è stata redatta da un'agenzia incaricata dalla Fastweb. Alla Luce di tutto quanto sopra è evidente come l'istanza sia del tutto infondata e, pertanto, andrà integralmente rigettata"*.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

Dalla documentazione acquisita agli atti e, all'esito delle risultanze istruttorie, non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dal sig. Pedata di attivazione dell'offerta commerciale "SuperSurf, & Go, Sky Tv": Al riguardo, giova evidenziare che l'art. 3, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento Fastweb prevede, in materia di conclusione del contratto, che *" il cliente richiederà i servizi consegnando o inviando la proposta di abbonamento a Fastweb tramite i canali preposti oppure per mezzo di registrazione vocale della conversazione telefonica"*.

Sul punto, la società Fastweb S.p.A. ha controdedotto l'insussistenza di qualsiasi documentazione contrattuale scritta e/o di supporto magnetico previsto in caso di registrazione telefonica, tale da dimostrare l'effettiva ed espressa volontà dell'istante di aderire all'offerta e da legittimare, in tal modo, la liquidazione dell'indennizzo a copertura del disservizio causato dalla mancata attivazione.

Invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti dalla parte istante, si evince che il modulo contrattuale riporta una correzione nella denominazione; nello specifico, la nomenclatura prestampata "Offerta Home Pack" è cancellata manualmente dalla dicitura "SuperSurf, & Go, Sky Tv": quindi, si tratterebbe della sottoscrizione di un modulo inerente ad un'offerta commerciale diversa da quella di cui si controverte.

Pur tuttavia, a prescindere da tale osservazione in ordine alla sussistenza di errore materiale, si rileva l'incompletezza del relativo documento, in quanto lo stesso difetta del nominativo del funzionario di vendita Fastweb, del proprio codice identificativo e della relativa debita sottoscrizione e timbratura.

A prescindere dai vizi formali del documento, non sussiste alcun elemento utile prodotto dalla parte istante che possa dimostrare la consegna e/o l'invio del predetto modulo contrattuale, e quindi l'avvenuta ricezione da parte della società Fastweb S.p.A. in conformità a quanto previsto dal sopracitato art. 3, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento Fastweb.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare l'attivazione del servizio a far data dalla presunta richiesta del 26 aprile 2013, atteso che l'unico reclamo scritto si rinviene nella nota del 24 ottobre 2013, inviata in pari data dal legale della parte istante, peraltro, nelle more della procedura conciliativa già avviata presso il Corecom Campania in data 2 luglio 2013.

CONSIDERATO che il modulo contrattuale, sebbene sottoscritto dall'istante, non può surrogarsi alla richiesta di attivazione del servizio in ragione della sua incompletezza e che, pertanto, le richieste dell'istante non possono ritenersi accoglibili;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che in assenza di prova contraria e di "previa ordinazione", come sopra specificato, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Pedata in data 12 novembre 2013.

Ai sensi dell'art. 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.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani