

DELIBERA N. 12/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAMPINELLI / FASTWEB S.P.A.
(GU14/348513/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 2021;

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. 696/20/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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Rampinelli del 04/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 05711961xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia il Sig. Rampinelli ha affermato di aver inviato numerosi reclami in quanto «*la connessione internet cadeva continuamente*», tuttavia il disservizio non è stato risolto;

b. pertanto, il 12/03/2020 è pervenuta all'operatore la disdetta del servizio, ciò nonostante il ciclo di fatturazione non è stato interrotto e i relativi importi sono stati corrisposti a mezzo addebito in conto corrente.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la chiusura del rapporto contrattuale dedotto in controversia;
- ii. il rimborso degli importi addebitati dopo la comunicazione di disdetta;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo a titolo di malfunzionamento del servizio a far data dall'inizio della fornitura;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In primis, la Società ha addotto che «*sui sistemi Fastweb non è presente alcuna segnalazione relativa ai fatti oggetto di contestazione*».

Nel merito, l'operatore ha poi dichiarato che il sig. Rampinelli ha sottoscritto un contratto *Homepack* (offerta Sky e Fastweb) in data 10/12/2018; tuttavia, «*l'asserito malfunzionamento del servizio dati non è stato in alcun modo circostanziato e l'istante non allega nulla a riprova di quanto dedotto*», in particolare non sono allegati reclami in merito a tale doglianza. Pertanto, ai sensi dell'articolo 13, comma 1 e 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, alcun indennizzo può essere riconosciuto.

In ordine all'asserita omessa gestione della disdetta, Fastweb S.p.A. ha evidenziato che l'unica prova depositata da parte istante è «*la cartolina di ritorno di una raccomandata a/r inviata a Sky Italia il 9.03.2020 e ricevuta il 12.03.2020*». Tale ricevuta, priva della missiva cui si riferisce, comunque risulta inviata a Sky Italia S.r.l. e non a Fastweb S.p.A., *ciò non consente di verificare se si sia trattato di "disdetta" o di qualsiasi altro genere di comunicazione e soprattutto se la suddetta volontà di recedere sia stata esercitata nei confronti dell'intera "Offerta Sky e Fastweb" o solo nei confronti del servizio Sky ai sensi dell'art. 4.4. delle Condizioni generali di contratto per l'offerta Sky e Fastweb*».

Infine, l'operatore ha respinto anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto *«oltre a non risultare sui sistemi dello scrivente operatore alcuna segnalazione di disservizio inerente a quanto dedotto nel presente procedimento, controparte non ha allegato nessuna comunicazione al fascicolo della definizione»*.

In conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza *«in assenza del deposito sia di reclami, che del contenuto della comunicazione di recesso»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta in quanto la risoluzione del rapporto contrattuale è una facoltà rimessa alla disponibilità delle parti che potranno esercitarla nei modi e nelle forme disposte dal contratto.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto non risulta provato l'invio di alcuna disdetta a Fastweb S.p.A. Infatti, premesso che la ricevuta di raccomandata A/R depositata al fascicolo risulta indirizzata a Sky Italia S.r.l., non è dato di conoscere la comunicazione cui tale ricevuta si riferisce. Peraltro, si osserva che, a fronte di tale rilievo opposto anche da Fastweb S.p.A., in memorie, l'utente non ha depositato alcunché a supporto delle proprie asserzioni.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti dal regolamento di cui è invocata l'applicazione è la sussistenza di un reclamo che ponga l'operatore a conoscenza del disservizio consentendone la risoluzione entro la tempistica contrattuale. Nel caso di specie, tuttavia, non risultano reclami al fascicolo.

Per le considerazioni di cui sopra anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Rampinelli nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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.

Roma, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba