

Delibera n. 126/11/CIR

Definizione della controversia  
Imbembo / Fastweb S.p.a.  
(gu14/551/11)  
l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 12 ottobre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 16 maggio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 23566/11/NA con la quale la sig.ra Imbembo, rappresentata dal dott. Arena, 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 26 maggio 2011 prot. n. U/26434/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28 giugno 2011;

VISTA la nota del 10 giugno 2011 prot. n. 29416 con la quale la società Fastweb S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 29 settembre 2011 prot. n. 49632/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alle parti e alla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ulteriore documentazione utile al completamento istruttorio;

VISTA la nota del 5 ottobre 2011 prot. n.52378 con la quale la società Fastweb S.p.A. ha esplicitato il proprio posizionamento in ordine alla questione controversa;

VISTA la nota del 5 ottobre 2011 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha riscontrato la predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Imbembo, intestataria dell'utenza telefonica n.081.19365xxx, contesta l'attivazione non richiesta del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Fastweb S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che a fronte della richiesta del modulo contrattuale, reiterata più volte alla società Fastweb S.p.A., quest'ultima ha esibito solo copia del PDA sottoscritto esclusivamente in riferimento al servizio Fastweb Tv e non alla linea telefonica e al servizio Adsl, mai richiesti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:a) lo storno degli importi fatturati; b) la corresponsione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti.

La società Fastweb S.p.A., riportandosi a quanto dedotto nella memoria inviata in data 5 maggio 2011, ha rappresentato che l'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è avvenuta in virtù della sottoscrizione del modulo contrattuale del 29 agosto 2007, precisando in particolare che *“la fruizione del servizio Fastweb è subordinata all'installazione presso l'abitazione dell'utente di un HAG. Conseguentemente la sig.ra Imbembo deve avere acconsentito l'accesso presso il proprio domicilio al tecnico Fastweb”*.

### **II. Motivi della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto argomentato, controdedotto e documentato dalla società Fastweb S.p.A. si deve evidenziare che le richieste di cui ai punti a) e b) formulate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto la sig.ra Imbembo mediante la sottoscrizione della proposta di abbonamento del 29 agosto 2007 ha acconsentito non solo all'attivazione del servizio Fastweb Tv, ma anche all'attivazione dei servizi voce e Adsl.

Infatti dalla copia della proposta di abbonamento, prodotta agli atti dalla società Fastweb S.p.A., emerge che l'adesione al servizio Tv implicava la fatturazione a consumo anche del servizio voce ed internet come indicato in basso alla casella "flaggata" dall'istante, che riporta il seguente inciso: *"Servizi Voce ed Internet disponibili a consumo"*. Inoltre l'attivazione di una nuova linea telefonica si evince anche dal rapporto tecnico di predisposizione/configurazione sottoscritto dalla parte istante in data 19 settembre 2007, da cui risulta espressamente in calce che: *"con la sottoscrizione del presente modulo il cliente prende in consegna gli apparati necessari al collegamento alla rete Fastweb e prende atto e riconosce che il servizio è stato correttamente attivato a norma delle condizioni e nel rispetto dei livelli di qualità concordati"*. Al riguardo, si deve aggiungere anche un rilievo di natura tecnica, e precisamente che l'erogazione da parte del gestore del servizio Fastweb Tv necessita di una linea telefonica dedicata in ragione della sua fattibilità tecnica.

Tale assunto ha peraltro trovato conferma con quanto dedotto dalla società Telecom Italia S.p.A. che, pur estranea al presente procedimento, ha rappresentato, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria di cui al preambolo, che *"la risorsa numerica n.081.19365xxx non è presente sui propri sistemi informativi in quanto l'arco di numerazione "081.1936" risulta essere nativo Fastweb S.p.A. e quindi la numerazione nasce con l'olo e rimane con l'olo fino al giorno della sua dismissione"*.

Pertanto non può rinvenirsi alcuna responsabilità in ordine all'attivazione indebita del servizio, come invece rilevato dall'istante, anche in considerazione del regolare volume di traffico generato dall'utenza in epigrafe dal 20 settembre 2007 al 22 aprile 2008, come si evince dalla documentazione di dettaglio dl traffico, allegata alle fatture emesse e mai onorate, in relazione alle quali la società Fastweb S.p.A. a seguito di sollecito di pagamento e preavviso di sospensione, comunicato in data 2 aprile 2008, ha disposto la risoluzione contrattuale fornendone evidenza con successiva nota del 6 giugno 2008.

Peraltro non può non considerarsi il comportamento inerte e silente dell'istante che, pur ricevendo la fatturazione sin dal mese di settembre 2007, non ha mai reclamato o contestato gli importi fatturati per quasi tre anni fino al 12 maggio 2010, data in cui il legale dell'istante ha richiesto copia del contratto e delle fatture stesse, né ha mai sporto denuncia in ordine all'attivazione dei servizi fatturati dalla società Fastweb S.p.A., né ha mai disconosciuto la propria sottoscrizione in calce al modulo contrattuale.

CONSIDERATO che il modulo contrattuale con sottoscrizione in calce, non disconosciuta all'istante, può ritenersi atta a comprovare la volontà della parte istante di attivare i servizi esplicitati nella casella sbarrata, e quindi il servizio Fastweb Tv, comprensivo del servizio voce ed internet a consumo in quanto *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.);

RITENUTO che attesa l'insussistenza di responsabilità della società Fastweb S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, le richieste da quest'ultimo formulate non meritano accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Imbembo in data 16 maggio 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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.

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

Napoli, 12 ottobre 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola