



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 129/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CASILLO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1975/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 dicembre 2014;

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. 532/14/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 della sig.ra Casillo del 31 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

La sig.ra Casillo, intestataria dell'utenza telefonica n. 0824.22xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL da parte della società Fastweb S.p.A., nonché la perdita della numerazione verificatasi a seguito della disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante numerose richieste di intervento, la società Fastweb S.p.A. non si attivava alla risoluzione del disservizio consistente nel funzionamento discontinuo del servizio ADSL e non provvedeva alla consegna della Sim dati prevista contrattualmente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati;
- ii. il risarcimento dei danni per mancata ricezione della Sim dati;
- iii. il risarcimento dei danni per perdita della numerazione.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 15 ottobre 2014, che: *“In data 9 settembre 2012 la sig.ra Casillo ha aderito, mediante procedura verbal order, di cui si allega file di registrazione, ad una proposta di abbonamento riservata a clienti c.d. consumer. Mediante la predetta adesione, l'istante ha chiesto l'attivazione dell'offerta denominata SuperSurf proposta al costo di euro 25,00 al mese per i primi 12 mesi. Conseguentemente i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in favore dell'istante. A differenza di quanto sostenuto dall'istante, alcuna Sim dati è stata contrattualmente convenzionata tra le parti. A comprovare tale circostanza è il riepilogo dell'offerta effettuato dall'operatore Fastweb in sede di registrazione dell'adesione vocale. Ciò chiarito, si rileva che la scrivente non ha mai registrato alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi in favore dell'istante. Tra l'altro, l'analisi della fatturazione che si allega consente di riscontrare la corretta somministrazione dei servizi, nonché il relativo godimento da parte della sig.ra Casillo. Inoltre, appare decisamente emblematico che l'istante, nonostante il disagio asseritamente patito, non abbia mai provveduto a comunicare alcun disservizio alla società Fastweb S.p.A. Per ciò che attiene alla lamentata perdita della numerazione si rileva che, in data 18 ottobre 2013, la sig.ra Casillo ha inviato alla scrivente comunicazione di recesso dal contratto in essere. Contrariamente a quanto asserito dall'istante, dall'analisi della comunicazione allegata emerge, con cristallina evidenza, l'assenza di richieste dirette al mantenimento della numerazione. Infatti non è stato richiesto il rientro della risorsa in Telecom Italia, e non è stata richiesta alcuna*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*procedura di migrazione. Pertanto, a seguito di disdetta, Fastweb S.p.A. ha provveduto alla cessazione contrattuale. Si evidenzia, che l'istante, nonostante la corretta erogazione dei servizi ed il conseguente godimento degli stessi, ha omesso il pagamento di addebiti legittimi, corretti e, dunque dovuti, maturando un insoluto pari ad euro 258,70, per il recupero del quale la società si riserva di agire in autonomo giudizio. Alla luce di quanto esposto, si confida nell'integrale rigetto dell'istanza".*

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 25 giugno 2014.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio che, secondo asserzione di parte istante, avrebbe interessato il servizio ADSL a far data dall'attivazione avvenuta nel mese di settembre 2012, quindi, a distanza di due anni dal presunto malfunzionamento lamentato dal rappresentante della parte istante, ma da quest'ultima mai segnalato.

Pertanto, a fronte della continuità della fornitura dei servizi da parte della società Fastweb S.p.A., accertata dalla documentazione di dettaglio prodotta in copia agli atti dall'operatore e della correttezza della relativa fatturazione, si deve ritenere non accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno e di rimborso degli importi fatturati, attesa la debenza dei relativi addebiti.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede. Peraltro, dal prospetto informativo dell'offerta commerciale, rilevabile dalla copia del *verbal order* prodotta dall'operatore in allegato alla memoria, non è prevista la fornitura da parte della società Fastweb S.p.A. di alcuna Sim dati.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), inerente alla perdita della numerazione, in quanto dalla copia della comunicazione inviata dall'istante in data 18 ottobre 2013 e censita nei sistemi amministrativi della società Fastweb S.p.A. in data 30 ottobre 2013, emerge *sic et simpliciter* la volontà della sig.ra Casillo di disdire il rapporto contrattuale in essere con la predetta società, e non anche l'intendimento della stessa al mantenimento della disponibilità della risorsa numerica di cui si controverte.

Per quanto sopra esposto, non può ravvisarsi la responsabilità della società Fastweb S.p.A. in ordine alle contestazioni sollevate da parte istante.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della sig.ra Casillo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 10 dicembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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