



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 156/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GRASSO / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1705/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 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. 88/16/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 denominato *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. Grasso, del 13 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. Grasso lamenta il ritardo con cui il gestore Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi sulle utenze *business* n. 081-5529xxx e n. 3334628xxx, previa esecuzione della procedura di migrazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. l'istante, in data 10 luglio 2015, sottoscriveva apposita PDA per l'attivazione, da parte di Fastweb S.p.A., dei servizi voce e ADSL sulle predette utenze, previa migrazione da altro gestore;

b. tuttavia, la richiesta di migrazione non aveva seguito, nonostante i ripetuti solleciti dell'utente che, pertanto, il 16 settembre 2015, unitamente all'istanza di conciliazione, depositava presso il CORECOM Campania istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato all'attivazione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A.;

c. infine, l'operatore attivava i servizi sulla sim mobile il 30 ottobre 2015 e sulla linea fissa l'11 novembre 2015.

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

- i. storno/rimborso delle fatture emesse;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per ritardata attivazione dei servizi sull'utenza fissa e sull'utenza mobile;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che alcuna PDA risulta essere stata formalizzata in data 10 luglio 2015. In proposito ha evidenziato che *“la Proposta di Abbonamento a cui fa riferimento l'istante non risulta essere mai stata inoltrata presso la scrivente, né risulta indicato il codice e il riferimento dell'agenzia, dell'agente o del funzionario di vendita che avrebbe fatto sottoscrivere la PDA in parola”*. In relazione a tanto l'operatore ha rappresentato che, sebbene l'istante abbia dichiarato di aver sottoscritto la proposta il 10 luglio 2015, non ha dimostrato di averla tempestivamente portata a conoscenza della Società la quale, invece, l'avrebbe acquisita solo il 1 ottobre 2015 e poi gestita nei termini previsti dall'articolo 5 della Carta dei Servizi.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre richiamare la normativa che trova applicazione nel caso di specie, ovvero l'articolo 1321 e seguenti del codice civile. In proposito, atteso che l'accordo tra le parti è un elemento essenziale del negozio giuridico di cui trattasi, si rammenta che la conclusione del contratto è disciplinata dagli articoli 1326 e 1335 del codice civile.

Ciò stante, deve rilevarsi che il modulo depositato in atti dall'utente è una Proposta di Abbonamento sottoscritta esclusivamente dal Sig. Grasso e non dall'altro contraente (nel caso di specie Fastweb S.p.A.). In particolare, trova riscontro documentale l'asserzione dell'operatore secondo il quale la PDA non risulta sottoscritta da



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

un'agente/funziario della Società; tantomeno, attraverso un codice identificativo, è possibile risalire al soggetto che in nome di Fastweb S.p.A. avrebbe sottoposto alla firma dell'istante il modulo di cui si discute. Inoltre, l'utente non ha dimostrato, ai sensi del richiamato articolo 1335 del codice civile, che il gestore fosse comunque venuto a conoscenza del contratto e che quindi, in sostanza, fosse obbligato a rendere la relativa prestazione nei termini convenuti.

In relazione a tanto, non risultando validamente costituito il vincolo contrattuale, alcun inadempimento può essere imputato al gestore in relazione alla mancata esecuzione della prestazione nei termini decorrenti dal 10 luglio 2015.

Per quanto attiene alle attività poste in essere dall'operatore a far data dal 1 ottobre 2015, epoca in cui Fastweb S.p.A. dichiara di aver acquisito la PDA di cui si discute, deve rilevarsi che le procedure di attivazione dei servizi sulle utenze n. 081-5529xxx e n. 3334628xxx sono state eseguite nei termini contrattuali, pertanto alcun inadempimento è imputabile a Fastweb S.p.A.

Per quanto sopra, nel caso di specie alcuna condotta inadempiente è addebitabile all'operatore, quindi le richieste dell'utente non possono essere accolte.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Grasso nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui 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.

Napoli, 13 luglio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi