



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 160/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FERRARA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 1884/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 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. Ferrara, del 10 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Ferrara, intestatario dell’utenza telefonica n. 089890xxx, ha lamentato la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, nel maggio 2015, ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. per l'attivazione della linea telefonica e del servizio ADSL;

b. contestualmente alla sottoscrizione, il Sig. Ferrara ha chiesto chiarimenti in merito alla data effettiva di attivazione dei servizi ed è stato rassicurato sul fatto che ciò sarebbe avvenuto in tempi brevi;

c. tuttavia, in esito a vari solleciti, dapprima gli è stato comunicato che i servizi sarebbero stati attivati in data 3 luglio 2015, in seguito, che sarebbero stati attivati in data 21 luglio 2015;

d. alla data di presentazione dell'istanza, ossia il 29 luglio 2015, Fastweb S.p.A. non aveva ancora provveduto all'attivazione dei servizi di cui si discute;

e. infine, in sede di udienza, l'utente ha precisato che rispetto al termine contrattuale convenuto era stato attivato con ritardo il servizio ADSL.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate dall'istante nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, nonché delle domande risarcitorie, in quanto proposte in palese violazione della delibera n. 173/07/CONS.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, a fronte dell'adesione del Cliente alla Proposta di Abbonamento del 5 giugno 2015, "*i servizi sono stati correttamente attivati ed erogati in perfetta aderenza rispetto a quanto stabilito nel regolamento negoziale*". Al riguardo, ha altresì precisato che l'attivazione degli stessi è avvenuta il 27 luglio 2015, quindi nel rispetto della tempistica prevista dall'articolo 5.1 della "Carta dei Servizi". Infine, a comprova di quanto asserito, il gestore ha depositato la fattura n. 5487797 del 31 luglio 2015 dalla quale risulta traffico telefonico in uscita a far data dal 28 luglio 2015.

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.

Nel merito dei fatti dedotti in controversia, dalla documentazione al fascicolo risulta che Fastweb S.p.A. ha adempiuto agli obblighi negoziali, derivanti dalla Proposta di Abbonamento sottoscritta il 5 giugno 2015, nel rispetto della tempistica convenuta in sede contrattuale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, premesso che dalla documentazione al fascicolo il servizio “Voce” risulta attivo a far data dal 28 luglio 2015, in ordine ritardata attivazione del servizio ADSL, si rileva che il Sig. Ferrara non ha precisato la data in cui il servizio è stato definitivamente attivato, tantomeno ha dichiarato, ovvero dimostrato, di aver tempestivamente reclamato presso l’operatore in ordine al ritardo nell’erogazione del servizio. Ciò stante, atteso che in mancanza del *dies ad quem* non è possibile individuare con esattezza l’arco temporale in cui è stato patito il disservizio, la richiesta dell’utente non può trovare accoglimento neanche limitatamente al ritardo nell’attivazione del servizio ADSL.

Alla luce delle considerazioni svolte, si ritiene che la domanda dell’istante non possa trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale può essere addebitata a Fastweb S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 del Sig. Ferrara 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.

Roma, 28 luglio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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