



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 191/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI MARTINO/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1382/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 dicembre 2017;

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. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Di Martino, del 21 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione della linea telefonica, nonché l'addebito da parte della società Fastweb S.p.A. di importi non dovuti a fronte della mancata fornitura del servizio.

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

- a. nell'anno 2014, il Sig. Di Martino ha stipulato un contratto con la società Fastweb S.p.A. avente ad oggetto la fornitura di servizi telefonici;
- b. tuttavia, la linea non è mai stata attivata, pertanto l'utente ha comunicato il recesso dal contratto;
- c. ciò nonostante, l'operatore ha emesso fatture, illegittime e ingiustificate stante la mancata fornitura dei servizi, sia voce che ADSL.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. l'interruzione del ciclo di fatturazione e lo storno degli importi addebitati;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata fornitura del servizio.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che non sussiste alcun contratto sottoscritto nell'anno 2014; che il rapporto tra le parti è cessato in data 24 novembre 2014 per morosità e che le doglianze relative alla fatturazione risultano infondate atteso che *“l'istante non allega nulla a sostegno delle proprie asserzioni”*.

## 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, si rileva che il Sig. Di Martino non ha presenziato all'udienza di discussione dinanzi all'Autorità, né tantomeno ha contraddetto, in sede di repliche, i rilievi mossi dall'operatore in memorie.

In particolare, si rileva che l'utente non ha depositato i documenti contabili contestati; pertanto, non è stato possibile accertare la legittimità e la regolarità degli importi addebitati in fattura. In relazione a tanto, non essendo adeguatamente documentata, la richiesta *sub i.* non può essere accolta.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto l'istante non ha prodotto il contratto che dichiara di aver sottoscritto nell'anno 2014, di cui l'operatore disconosce l'esistenza. In assenza del titolo costitutivo del rapporto contrattuale, non è provata la sussistenza di un obbligo di fornitura del servizio a carico di Fastweb S.p.A., conseguentemente non può essere riconosciuto alcun indennizzo a fronte della mancata prestazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Di Martino nei confronti della società 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, 5 dicembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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