



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 33/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS FRANCESE / FASTWEB S.P.A. (GU14/1873/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 febbraio 2018;

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. Francese, del 30 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., in riferimento all'utenza telefonica n. 0815401xxx lamenta l'omessa attivazione dei servizi, voce e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che *“nel mese di gennaio 2017 decideva di passare da Wind Infostrada a Fastweb S.p.A.”*; tuttavia, alla data di deposito dell'istanza di definizione, Fastweb S.p.A. ancora non aveva attivato la linea, nonostante i reclami telefonici.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura;
- iv. il risarcimento dei danni patiti.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che in riferimento all'utenza dedotta in controversia non sussiste alcun rapporto contrattuale tra l'utente e la Società, in particolare *“non risulta pervenuta alcuna proposta di abbonamento tesa ad ottenere la migrazione dell'utenza de qua da Wind a Fastweb”*. Pertanto, nell'evidenziare la carenza probatoria delle avverse doglianze, l'operatore ha ribadito che in assenza di titolo negoziale alcun inadempimento contrattuale può essere addebitato.

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, a fronte della difesa sollevata dall'operatore in ordine all'insussistenza di un rapporto contrattuale tra le parti avete ad oggetto la linea telefonica dedotta in controversia, l'utente non ha prodotto il contratto, le fatture, ovvero qualunque altro titolo idoneo a provare la debenza della prestazione da parte dell'operatore convenuto. Viceversa, a seguito di precisi accertamenti, è stato poi constatato che in data 9 marzo 2017 tra le medesime parti è sorto un altro rapporto contrattuale, avente ad oggetto esclusivamente la fornitura di un servizio di connessione ad *internet*, tuttora attivo.

Pertanto, non essendo provata la sussistenza di alcun rapporto contrattuale tra le parti avente ad oggetto l'utenza telefonica n. 0815401xxx, alcun inadempimento contrattuale può essere addebitato alla società Fastweb S.p.A., quindi le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

Nello specifico, altresì, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che dalla documentazione al fascicolo non risulta che mai il Sig. Francese abbia reclamato per iscritto in ordine alla fattispecie di cui si duole.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Francese 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, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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