

**Delibera n. 88/19/Cir**

**Definizione della controversia  
Crovace /Fastweb S.p.A.  
(Gu14/1120/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2019;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

*utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Sig.ra Crovace, del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0823493xxx, lamenta la mancata attivazione dei servizi fonia e dati.

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

a. in data 26 gennaio 2015 ha sottoscritto una proposta di abbonamento con l’operatore Fastweb S.p.A. per l’attivazione dei servizi “*business class*” sull’utenza dedotta in controversia;

b. “*la linea non è mai stata attivata nonostante le molteplici telefonate al call center fastweb*”;

c. i reclami telefonici restavano privi di riscontro da parte dell’operatore, che “*non ha inviato né comunicato il motivo ostativo che ha impedito la mancata attivazione della linea voce e dati*”.

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

i. la corresponsione dell’indennizzo per “*mancata o omessa portabilità sulle utenze voce e dati*”;

ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. la corresponsione dell’indennizzo per “*mancata comunicazione delle problematiche ostative*”;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

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

L’operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell’utente in quanto “*l’unico rapporto contrattuale che risulta a Fastweb con l’Avv. Crovace, è quello contraddistinto dal codice cliente n. 4431xxx, relativo*

*all'erogazione dei servizi Fastweb sull'utenza n.0823493xxx, il quale si è chiuso in data 16.04.2016, per morosità".* Precisando, altresì, che *"la proposta contrattuale allegata al GU14 non è mai giunta alla scrivente"*.

Inoltre, Fastweb S.p.A. ha rilevato che, a fronte di una proposta di abbonamento risalente al 2015, l'istante non ha mai reclamato o segnalato formalmente alla Società la mancata attivazione dei servizi di cui si duole. L'operatore ha altresì evidenziato che *"l'Avv. Crovace ha depositato istanza per la mancata attivazione dei servizi Fastweb, che sarebbero stati richiesti con un contratto del 26.01.2015, dopo ben 3 anni e mezzo e senza mai aver segnalato la circostanza in argomento alla scrivente"*.

Per quanto sopra Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

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

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

*In primis* deve osservarsi che la PDA prodotta dall'utente non riporta la sottoscrizione del funzionario di vendita; quindi, alla luce della disciplina generale del contratto, quale fonte di obbligazione (articoli 1326 e seguenti c.c.), non si ritiene che il documento prodotto dall'istante equivalga a un valido titolo costitutivo del vincolo contrattuale. In assenza del vincolo contrattuale, ovviamente, non è addebitabile all'operatore alcuna responsabilità per inadempimento, conseguentemente la richiesta *sub i.* non può essere accolta.

Si precisa, altresì, che la questione della fatturazione emessa da Fastweb S.p.A., sollevata dall'utente in udienza, non merita considerazione in questa sede essendo stata già sottoposta alla cognizione dell'Autorità, nell'ambito del procedimento GU14/2358/17.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che l'istante non ha precisato in che data avrebbe contattato il Servizio clienti, tantomeno ha offerto prova di aver effettuato gli asseriti reclami telefonici, indicando il codice dei relativi *ticket* di segnalazione.

Per le motivazioni sopra espresse, non si rinvengono oneri informativi a carico di Fastweb S.p.A., conseguentemente neanche la richiesta *sub iii.* merita accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Crovace nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 25 giugno 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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