



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 94/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VITALE / FASTWEB S.P.A. E R.T.I. S.P.A.  
(GU14 n. 662/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

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. 425/14/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 “*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. Vitale dell’8 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Vitale, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 3367271, abbinato al contratto Easy Pay n. 1 - 822997645, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico, nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente dalle società Fastweb S.p.A. e R.T.I. S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. nel mese di novembre 2012 veniva a conoscenza dell'esistenza di un contratto di fornitura di servizi con le società Fastweb S.p.A. e R.T.I. S.p.A.; servizi mai richiesti e mai usufruiti dall'istante medesimo;

b. dopo pochi giorni, e precisamente in data 3 dicembre 2012, sporgeva relativa denuncia alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere e di seguito, in data 6 febbraio 2014, presentava istanza di conciliazione.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto e per la mancata risposta al reclamo;

ii. lo storno degli importi fatturati con ritiro della pratica di recupero crediti;

iii. il risarcimento dei danni;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Fastweb S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 26 maggio 2014, che: *“in via preliminare, la questione verte sul disconoscimento contrattuale, sottratto al sindacato e alla competenza dell'Autorità adita. L'accertamento di autenticità è di competenza dell'autorità giudiziaria. Nel merito si evidenzia che il sig. Vitale ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb riservata ai clienti c.d. consumer. Conseguentemente, in data 25 marzo 2010 Fastweb ha provveduto all'attivazione dei servizi e a redigere il rapporto di predisposizione/attivazione impianti che risulta sottoscritto dal sig. Vitale. Stante quanto sopra, dovrà essere rigettata la richiesta del sig. Vitale tesa ad ottenere l'indennizzo ai sensi dell'articolo 8, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Del pari, dovrà essere disattesa la domanda di indennizzo ai sensi dell'articolo 11, del citato Regolamento, in quanto la scrivente ha tempestivamente informato il sig. Vitale*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*dell'esistenza del contratto de quo, come dallo stesso ammesso nella denuncia/querela e ne ha fornito copia. Alla luce di quanto sopra esposto, si confida nel rigetto dell'istanza, in quanto inammissibile ed infondata".*

La società R.T.I., con nota inviata a mezzo posta certificata del 26 maggio 2014, ha rappresentato che: *"dalle risultanze riferite alla controversia in oggetto emerge che il contratto Easy Pay n. 1-822997645 è stato attivato tramite il canale web di Fastweb S.p.A. Pertanto, posto che il predetto canale, utilizzato per commercializzare il servizio Mediaset Premium, è gestito direttamente dagli operatori di Fastweb ogni chiarimento o contestazione in merito all'attivazione del servizio non potrà che essere a questa indirizzata, in quanto R.T.I. S.p.A. si è limitata a recepire la richiesta dalla stessa pervenuta. Dal canto suo, R.T.I. S.p.A. ha già provveduto allo storno degli insoluti presenti, a seguito della denuncia - querela presentata, e si rende altresì disponibile a cancellare i riferimenti del sig. Vitale dai propri archivi, nonostante gli stessi siano stati raccolti direttamente da Fastweb S.p.A., la quale ha, successivamente, provveduto ad inoltrarli ad R.T.I. S.p.A., ai fini dell'attivazione del contratto che infatti reca l'intestazione della predetta società di telefonia".*

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

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

A prescindere dalla considerazione del fatto che la parte istante ha inteso presentare istanza di conciliazione innanzi al CORECOM Campania solo in data 6 febbraio 2014, quindi a distanza di oltre un anno dall'asserita conoscenza risalente al mese di novembre 2012, dell'esistenza di un contratto di fornitura di servizi, non riconosciuto, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. in ordine all'attivazione indebita del servizio telefonico, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della documentazione contrattuale, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione del servizio di fonia vocale e del servizio di rete mobile. Documento, quest'ultimo, che sebbene non possa assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi. Detto contratto, prodotto in copia agli atti dalla società Fastweb S.p.A., è sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di attivazione dei servizi richiesti, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile, *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta".*

Da ultimo si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che, a fronte della richiesta inviata dall'istante in data 21 novembre 2012 della copia dello schema contrattuale, entrambe le società Fastweb S.p.A. e R.T.I. S.p.A. hanno



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

fornito evidenza dei relativi contratti. Inoltre, si deve evidenziare che la società R.T.I. S.p.A. ha provveduto *pro bono pacis* allo storno degli importi insoluti, ancorchè inerenti ad un servizio, comunque richiesto a fronte di un contratto debitamente sottoscritto.

Alla luce di quanto sopra esposto, le richieste dell'istante di cui ai punti *i)*, *ii)* e *iii)*, non sono accoglibili in questa sede, in quanto il disconoscimento di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Vitale nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 13 ottobre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani