



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 124/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ESPOSITO / FASTWEB S.P.A. (GU14/1402/17)

IL DIRETTORE

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 24 luglio 2017 con la quale il Sig. Esposito ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 3 agosto 2017 (prot. n. 56775) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante lamenta l'attivazione di un servizio difforme da quello pattuito, nonché la mancata produzione da parte dell'operatore della copia cartacea del contratto cui aveva aderito tramite *verbal order*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, tramite *verbal order*, aveva richiesto a Fastweb S.p.A. sia l'attivazione del servizio voce che l'attivazione del servizio di connessione ad *internet*, con tecnologia "fibra". Tuttavia, l'operatore aveva attivato il servizio ADSL, pertanto l'utente ha inviato, a mezzo pec del 22 febbraio 2017, la comunicazione di disdetta che non è stata tempestivamente gestita, infatti Fastweb S.p.A. ha proseguito ad erogare i propri servizi, di cui l'istante ha comunque fruito, seppure in modalità difforme da quella pattuita. Nelle more, il Sig. Esposito ha chiesto all'operatore, sempre a mezzo pec, copia cartacea del contratto, ovvero copia della registrazione vocale. Fastweb S.p.A. non ha riscontrato alcuna delle due richieste e prima ha sospeso i servizi per dodici giorni, poi li ha riattivati ma la velocità di navigazione in *internet* era particolarmente lenta. Infine, l'operatore ha cessato la linea, senza preavviso, determinando all'utente la perdita della titolarità della numerazione.

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

- i.* copia della registrazione audio del contratto;
- ii.* riassegnazione della titolarità del numero telefonico oggetto di controversia;
- iii.* la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5.000,00.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis*, ha eccepito che le richieste avanzate nel GU14 sono difformi da quelle avanzate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, ha dichiarato che l'utente ha chiesto l'attivazione dei servizi in data 24 gennaio 2017, ma non risulta che abbia richiesto specificamente l'attivazione dei servizi in fibra, anziché in ADSL. Inoltre, alla Società non risulta si siano verificati i disservizi lamentati dall'utente, relativi alla sospensione dei servizi e alla lentezza della velocità di connessione al servizio *internet*, fermo restando che, a comprova delle proprie doglianze, il Sig. Esposito non ha depositato alcuna certificazione del software Ne.Me.Sys.

Infine l'operatore ha rappresentato che il distacco della linea è avvenuto a fronte della richiesta di cessazione pervenuta dall'utente in data 26 marzo 2017.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In primo luogo, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare sollevata da Fastweb S.p.A. in quanto, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Nel merito, si evidenzia che l'adesione al contratto non si è perfezionata in conformità alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza"). Infatti, posto che è onere dell'operatore dare prova di aver rispettato i propri oneri informativi in sede di adesione contrattuale, nonché di aver inviato all'utente il contratto cui fa riferimento il *verbal order* in forma scritta o su supporto durevole,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

nel caso di specie si rileva che Fastweb S.p.A. non ha rispettato le prescrizioni normative vigenti in materia. Pertanto, si assume il contenuto del contratto dedotto in controversia pienamente conforme a quanto rappresentato dall'utente, con riguardo alla fornitura del servizio di connessione ad *internet* in tecnologia fibra.

In relazione a tanto, si ritiene superata la richiesta di produzione sub i., anche perché inconferente rispetto alla ricostruzione della vicenda dedotta in controversia, fermo restando che il rapporto contrattuale è comunque cessato.

La richiesta sub ii. non può trovare accoglimento in quanto la cessazione della linea telefonica, con conseguente perdita della numerazione, è stata determinata non da un inadempimento dell'operatore, bensì dall'espressa volontà dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale. Al fascicolo, infatti, è documentato che il distacco della linea è avvenuto a fronte della richiesta di risoluzione contrattuale pervenuta dall'istante in data 26 marzo 2017, a mezzo PEC. Peraltro, in atti, non si rinviene alcuna documentazione attestante l'interesse del Sig. Esposito alla riassegnazione della titolarità della numerazione; non è provato, infatti, che a fronte della cessazione della linea, si sia poi attivato per la riassegnazione del numero, anche presso altro operatore.

Analogamente, non possono trovare soddisfacimento né le doglianze relative alla sospensione del servizio per dodici giorni, né quelle attinenti alla lentezza di navigazione, atteso che l'istante non ha depositato al fascicolo alcuna documentazione e/o test comprovante le predette problematiche. Pertanto, in ossequio al principio generale vigente in materia di onere della prova, di cui all'art. 2697 del codice civile, la richiesta di indennizzo sub iii. non può trovare accoglimento sotto questi profili.

Viceversa, alla luce delle considerazioni espresse in ordine ai requisiti formali dei contratti a distanza, la richiesta sub iii. può essere accolta limitatamente alla lamentata attivazione del servizio di connessione ad *internet* in tecnologia difforme da quella pattuita. Pertanto, ai sensi dell'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Esposito l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del citato regolamento, nella misura di euro 2,50 *pro die*, per complessivi 61 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 gennaio 2017 (data di adesione alla proposta di abbonamento) al 26 marzo 2017 (data della cessazione del contratto), per un importo totale pari ad euro 152,50 (centocinquantadue/50).

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, euro 152,50 (centocinquantadue/50), ai sensi dell'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini