



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 115/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DORELLA OLEIFICIO CANDELA/FASTWEB S.P.A.
(GU14/2629/16/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 della società Dorella Oleificio Candela, del 20 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante lamenta, nei confronti di Fastweb S.p.A., il malfunzionamento delle utenze telefoniche business n. 081-8727xxx e 0818719xxx, nonché l'omessa migrazione di una delle due linee.

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

- a. di aver riscontrato durante la fruizione dei contenuti ADSL e voce diversi problemi tecnici, tutti segnalati al servizio clienti, che tuttavia non sono mai stati risolti;
- b. di aver, pertanto, chiesto la migrazione di entrambe le utenze dedotte in controversia, ma che, ciò nonostante, *“è stata effettuata la portabilità di un solo numero mentre l'altro numero non è stato portato”*;
- c. in relazione a tanto l'utente ha inviato, in data 15 luglio 2016, un reclamo scritto all'operatore, a mezzo fax.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata portabilità di un numero;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. la liquidazione delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto le richieste avanzate dall'utente sono palesemente generiche e non circoscritte nell'*an* e nel *quando*.

Nel merito, la Società ha dichiarato che *“non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che risultano essere stati sempre correttamente fruiti dall'istante”*.

Inoltre, circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta di reclamo, la Società ha dichiarato che alcun reclamo è mai pervenuto da parte dell'utente; in particolare, quello allegato all'istanza di definizione, datato 15 luglio 2016, sarebbe stato inviato dopo la cessazione del rapporto contrattuale avvenuta l'11 febbraio 2016.

Infine, per quanto attiene alla doglianza relativa alla mancata migrazione di una delle due numerazioni dedotte in controversia, l'operatore ha provato che entrambe risultano migrate il 2 febbraio 2016.

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.

In primis, si ritiene fondata l'osservazione dell'operatore circa la genericità dell'istanza. Infatti l'utente lamenta disservizi che si sarebbero verificati nel corso del rapporto contrattuale, ma nulla produce a comprova di quanto addotto, quantomeno sotto forma di reclamo. L'assoluta genericità nella descrizione del *quando*, nonché della tipologia del disservizio, peraltro, limita sensibilmente anche il diritto di difesa di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controparte. La disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., infatti, prevede che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*. Nel caso di specie, atteso che neanche in sede di repliche o di udienza l'utente ha fornito elementi utili all'accertamento degli eventi dedotti in controversia, nessuna delle richieste formulate dell'istante può trovare accoglimento.

In particolare, per quanto attiene alla richiesta di indennizzo sub iv., si osserva che il reclamo depositato in atti risulta inviato all'operatore non in costanza di disservizio, bensì dopo cinque mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale e contestualmente al deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente. Il comportamento assunto nella fattispecie dall'utente denota il completo disinteresse per la risoluzione del disservizio, pertanto non si configurano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Dorella Oleificio Candela nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui 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 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi