



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 122/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GEMITO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/796/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 luglio 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 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 l’istanza del Sig. Gemito, del 15 maggio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta un "guasto" sull'utenza telefonica n. 08119139xxx.

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

- a. il servizio voce risultava "guasto" dal 24 al 31 gennaio 2017 e dal 23 aprile al 20 maggio 2017;
- b. il servizio ADSL risultava "guasto" dall'8 al 23 luglio 2017 e dal 4 al 15 agosto 2017.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per "guasto" del servizio, voce e dati;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha dichiarato che, dal dettaglio di traffico riportato nelle fatture relative al periodo in cui il disservizio si sarebbe verificato, non risulta alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi.

Inoltre, l'operatore ha evidenziato di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione e/o reclamo in merito al disservizio dedotto in controversia: difatti non risulta depositata alcuna comunicazione o reclamo teso a informare l'operatore della problematica in essere.

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.

Preliminarmente, si osserva che il "guasto" di cui l'utente si duole risulta generico e impreciso, in quanto non è chiarito se il disservizio consiste nella totale interruzione, ovvero nel malfunzionamento del servizio voce; tantomeno, in riferimento al servizio dati, l'istante precisa se trattasi di un *downgrade* della velocità di navigazione ovvero di un malfunzionamento di diversa natura.

Nel merito, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento in quanto non risulta che, in costanza di disservizio, il Sig. Gemito abbia segnalato la problematica alla Società, al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto.

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 del Sig. Gemito 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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi