



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 123/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MOLITIerno / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1084/2017)**

## **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 del Sig. Moliterno, del 30 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818140XXX, lamenta l'interruzione dei servizi.

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

a. dal 22 dicembre 2016 i servizi, voce e ADSL, attivi sull'utenza dedotta in controversia, sono stati interrotti;

b. il disservizio è stato risolto solo in data 18 gennaio 2017, in esito alla richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo ex articolo 5 del *Regolamento*.

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

- i. il rimborso dell'importo fatturato in riferimento al periodo di disservizio
- ii. la corresponsione degli indennizzi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di non aver mai ricevuto dall'utente alcuna segnalazione in ordine al disservizio dedotto in controversia.

In particolare, ha evidenziato che, ai sensi dell'articolo 5.2 delle Condizioni generali di Contratto, l'operatore è tenuto ad intervenire per la risoluzione del disservizio entro le 72 ore successive alla segnalazione dello stesso. Nel caso di specie, in assenza di segnalazione, l'operatore non è stato messo a conoscenza del problema e quindi non ha avuto la possibilità di risolverlo tempestivamente. Pertanto, in ossequio al principio di cui all'articolo 1227 del codice civile, costantemente richiamato nelle pronunce dell'Autorità, la Società ha chiesto il rigetto dell'istanza.

## 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.

Atteso che dalla documentazione acquisita al fascicolo non risulta che l'utente abbia tempestivamente reclamato in ordine al disservizio per il quale chiede la corresponsione dell'indennizzo, si ritiene che nel caso di specie trovi applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. 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, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

medesime Linee Guida testualmente recitano “*in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore.*”

In relazione a tanto, si osserva che se l’utente avesse reclamato in costanza di disservizio avrebbe probabilmente contenuto il proprio pregiudizio e, certamente, avrebbe consentito all’operatore di intervenire nei termini previsti dalle Condizioni generali di contratto. Nel caso in cui, invece, Fastweb S.p.A. fosse rimasta inerte, l’istante avrebbe potuto pretendere la corresponsione del relativo indennizzo. Diversamente, nel caso in esame non si configurano i presupposti per l’addebito di alcuna responsabilità contrattuale in capo alla società convenuta, pertanto l’istanza non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

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

2. 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**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi