



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 160/17/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS RICCIO/FASTWEB S.P.A. (GU14/1205/17)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 ottobre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, 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. Riccio, del 23 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta disservizi tecnici sulla linea telefonica.

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

- a. *"ho segnalato al servizio 192193 una serie di disservizi tecnici che hanno riguardato la mia linea ADSL e Voce ... già nel mese di agosto 2016 non riuscivo a collegarmi in ADSL e la navigazione era lentissima";*
- b. *"in data 25-9-2016 ho aperto una nuova segnalazione di disservizio ma senza nessuna risoluzione del problema";*
- c. *"i disservizi si sono verificati anche in ottobre 2016";*
- d. in relazione a tanto, in data 12 novembre 2016 l'utente ha inviato all'operatore, a mezzo fax, un reclamo scritto che non ha avuto riscontro.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, *in primis* ha rilevato l'assoluta genericità dell'istanza dell'utente.

Nel merito, ha dichiarato che alcun disservizio risulta essersi mai verificato e alcuna segnalazione è mai pervenuta al riguardo. In particolare, per quanto attiene al reclamo allegato all'istanza di definizione, la Società ha rilevato che *"il rapporto di trasmissione, del giorno 12.11.2016, non è assolutamente riconducibile alla comunicazione cui il sig. Riccio lo associa, che risulta priva di qualsivoglia riferimento temporale circa la data di formazione del documento"* e non risulta neanche sottoscritta dall'utente.

Inoltre, a comprova del corretto funzionamento dei servizi, l'operatore ha prodotto il dettaglio del traffico telefonico allegato alle fatture n. S004903988 del 1 novembre 2016 e n. S005483252 del 1 dicembre 2016.

Infine, per quanto attiene alla *"lentezza di navigazione"* la Società ha evidenziato che l'istante non ha prodotto alcuna documentazione comprovante il disservizio.

Per quanto sopra, Fastweb S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

## 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.

La richiesta sub i. non può essere accolta in quanto non risulta provato, in atti, né l'interruzione dei servizi, per cui l'utente chiede la corresponsione dell'indennizzo, tantomeno il malfunzionamento degli stessi. La disciplina generale dell'onere della prova



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dettata dall'art. 2697 c.c. 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*”.

Peraltro, *ad adiuvandum*, deve rilevarsi che nell'istanza di definizione non è precisata la tipologia dei “*disservizi tecnici*” di cui l'utente si duole, tantomeno sono indicati con precisione i giorni in cui il disservizio si sarebbe verificato. Infine, per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, premesso che la qualità del servizio di connessione ad *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys., ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, “*Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata*”.

Anche la richiesta sub ii. non può essere accolta in quanto il reclamo allegato all'istanza di definizione non è sottoscritto, né datato; pertanto, in considerazione della contestazione dell'operatore, non si ritiene inequivocabilmente riconducibile al titolare dell'istanza di definizione.

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. Riccio 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, 5 ottobre 2017



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi