



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 162/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COPPOLA / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/1146/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 ottobre 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Coppola, del 2 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica n. 0817391xxx, lamenta l’interruzione dei servizi, voce e ADSL.

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

- a. agli inizi del mese di ottobre 2016 il Sig. Coppola perfezionava la richiesta di migrazione da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A.;
- b. tuttavia, “*dal 10 ottobre 2016 alla fine di novembre 2016*” constatava la sospensione dei servizi, voce e ADSL;
- c. in data 16 giugno 2017 ha inviato, a mezzo PEC, un reclamo a Fastweb S.p.A., richiedendo “*il pagamento degli indennizzi dovuti per legge*”, che non ha trovato riscontro.

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

- i. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL, in riferimento al periodo compreso dal 10 ottobre al 30 novembre 2016, per un totale pari a euro 765,00 (settecentosessantacinque);
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte di Fastweb S.p.A.;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

Telecom Italia S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con l’istante, in sede di udienza, pertanto la Società è estromessa dal procedimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha rilevato che il reclamo allegato all'istanza di definizione non è contestuale al disservizio, essendo stato inviato ben otto mesi dopo la migrazione dell'utenza in Telecom Italia S.p.A.; infatti, la linea telefonica è migrata in data 27 ottobre 2016, pertanto ogni contestazione successiva a tale data non può essere riferita a Fastweb S.p.A.

Inoltre, dalla fattura del 31 ottobre 2016, risultano chiamate in uscita anche nel periodo compreso dal 10 al 27 ottobre 2016.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

In particolare, premesso che, conformemente a quanto rilevato dall'operatore, nel periodo di disservizio indicato dall'istante, dal dettaglio di traffico riportato nella fattura n. 8325117 del 31 ottobre 2016, risultano chiamate in uscita, sia verso numeri cellulari che verso numeri fissi nazionali, si ritiene che le doglianze mosse nei confronti di Fastweb S.p.A. non trovano riscontro documentale.

A ogni modo, si osserva che, in costanza di disservizio, il Sig. Coppola non ha 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 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, le segnalazioni telefoniche che l'utente ha addotto di aver fatto risultano tutte rivolte a Telecom Italia S.p.A.

Per quanto sopra, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento in quanto 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 concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Coppola 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, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi