



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 168/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DOMIZIO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/1294/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 novembre 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. 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 l’istanza del Sig. Domizio, del 10 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, cliente dell’operatore Fastweb S.p.A., lamenta il malfunzionamento della linea ADSL.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

a. *“in data 1 settembre 2016 l'istante subiva l'interruzione dell'ADSL, tale disservizio, segnalato, rientrava dopo qualche settimana grazie all'intervento di un tecnico”*;

b. *“ad inizio ottobre, però l'ADSL tornava ad essere non fruibile ed il problema non trovava soluzione, nonostante le segnalazioni, nonché il deposito del formulario GU5 in data 2/11/16”*;

c. stante il permanere del disservizio, a gennaio 2017 l'utente è migrato verso un altro operatore.

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

i. il rimborso dei costi addebitati in riferimento al periodo di mancata fruizione dell'ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha eccepito, in via preliminare, l'assoluta genericità dell'istanza, atteso che non è specificato il periodo del disservizio, pertanto non possono essere individuati con certezza i presunti giorni di assenza di connessione.

Inoltre, l'operatore ha dichiarato che *“non è mai giunta alcuna segnalazione dei presunti malfunzionamenti, né l'istante fornisce evidenza di segno contrario”*. Pertanto, la Società è venuta a conoscenza del disservizio solo all'esito del deposito, presso il CORECOM competente, dell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo. In seguito, tramite i propri tecnici, Fastweb S.p.A. ha accertato che i servizi risultavano *“perfettamente attivi e funzionanti”*. In tal senso ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni avanzata in corso di procedura.

Per quanto sopra, la società ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

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.

Nel merito, la richiesta sub i. non può essere accolta in quanto risulta non provato il contestato disservizio. In particolare, tenuto conto della disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c., *“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 non è dimostrato che a far data dal 1 settembre 2016 il servizio ADSL risultava interrotto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, si osserva che non avendo l'utente precisato il *dies ad quem* in cui il disservizio è stato risolto, resta indeterminato il numero di giorni in cui il Sig. Domitio è stato privato del servizio ADSL, pertanto non è possibile computare con esattezza il relativo indennizzo.

Peraltro, in atti non vi è prova che l'operatore fosse stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza della problematica di cui l'utente si duole; pertanto, se non era a conoscenza del problema, è ovvio che non fosse nelle condizioni di risolverlo. In proposito, si richiamano le precedenti pronunce dell'Autorità secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla Società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi.

Per le considerazioni di cui sopra le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del Sig. Domizio 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, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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