

DELIBERA N. 168/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DABICCO TELECOMUNICAZIONI / FASTWEB S.p.A.
(GU14/76369/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 2019;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza della società Dabicom Telecomunicazioni, acquisita al protocollo n. 0041043 del 31/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un malfunzionamento delle linee telefoniche associate al contratto dedotto in controversia, in quanto non riceve le chiamate in ingresso provenienti da operatori diversi da Fastweb S.p.A.

L'utente ha anche precisato che *"il guasto ha interessato 6 linee, compresa quella fax"* e, in relazione a tanto, ha reclamato in data 30 agosto 2018.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto il risarcimento dei danni arrecati nella misura di euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb S.p.A., in memorie, *in primis* ha rilevato la genericità dell'istanza, obiettando che l'utente *"non ha saputo in alcun modo circoscrivere il periodo - quantomeno iniziale- del disservizio lamentato"*; inoltre, ha eccepito che in merito al contestato disservizio l'istante non ha inviato alcun reclamo all'operatore, tantomeno ha segnalato in alcun modo il presunto malfunzionamento.

In proposito la Società ha addotto che non è stata messa nelle condizioni di risolvere il guasto lamentato, conformemente al disposto dell'articolo 5.3 della Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'utente abbia reclamato il disservizio dedotto in controversia; in particolare non c'è prova che in data 30 agosto 2018 l'istante abbia segnalato all'operatore, anche telefonicamente, il malfunzionamento di cui si duole. Ciò stante, deve ritenersi che 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 dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Dabicco Telecomunicazioni nei confronti della società Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci