



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 17/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANDOMENICO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/345/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 gennaio 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. 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* 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*”, 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. Sandomenico, del 27 febbraio 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, titolare dell’utenza n. 0810149xxx, lamenta il malfunzionamento della linea ADSL.

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

a. sin dall’attivazione della linea telefonica il servizio ADSL risultava malfunzionante in quanto nell’arco di una giornata riscontrava “*connessioni e disconnessioni continue, senza avere mai una linea stabile*”;

b. il guasto si è verificato nel periodo compreso dal 26 gennaio al 14 febbraio 2017 e, in seguito, dal 19 al 23 agosto 2017.

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

- i. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione della linea;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte ha dichiarato che il servizio risulta essere stato erogato sempre regolarmente. Inoltre, l’operatore ha richiamato la disciplina regolamentare vigente in merito ai disservizi riguardanti la velocità di connessione a *internet* (articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS), precisando di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione in ordine al disservizio dedotto in controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In primis, se il disservizio dedotto in controversia attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, si rimanda alla disciplina di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP. Ai sensi della richiamata disposizione regolamentare, infatti, la qualità del servizio di connessione a *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys. e “[q]ualora 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”.

Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a *internet* risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi.

Tuttavia, se anche il guasto di cui l'utente si duole fosse riconducibile a problematiche diverse, deve rilevarsi che il Sig. Sandomenico, in costanza di disservizio, non ha segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento del servizio ADSL. 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, non risulta che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente 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 per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

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

Il presente provvedimento 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.

Napoli, 22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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