



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 184/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BLACK&WHITE DI Z./FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1536/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 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 della società Black&White di Z., del 5 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, in riferimento al contratto *business* LA00370094, lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL, l'arbitraria interruzione della linea e l'addebito di importi non dovuti.

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

a. a far data dall'attivazione delle linee telefoniche, ovvero dall'anno 2013, l'utente ha riscontrato continui malfunzionamenti del servizio ADSL, mai risolti, nonostante ripetuti reclami e segnalazioni;

b. nel mese di luglio 2015, in assenza di preavviso, Fastweb S.p.A. ha interrotto l'erogazione del servizio, causando considerevoli disagi all'attività lavorativa della società istante;

c. inoltre, l'operatore, nonostante non prestasse il servizio, ha proseguito ad emettere fattura sino al mese di febbraio 2016.

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

- i.* lo storno degli importi insoluti;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal mese di marzo 2013 al mese di luglio 2015;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dal mese di luglio 2015;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo per "*prosecuzione servizi non richiesti da luglio 2015 a febbraio 2016*";
- v.* la corresponsione dell'indennizzo per la perdita delle numerazioni associate alle due utenze *business* dedotte in controversia;
- vi.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata/scorretta gestione del reclamo del 24 novembre 2016;
- vii.* il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito la genericità dell'istanza di definizione "*in quanto l'istante non ha specificato la natura del disservizio asseritamente patito*". L'operatore ha, altresì, dichiarato di aver attivato i servizi a far data dall'ottobre 2013 e di non aver mai ricevuto da parte dell'utente alcun reclamo o comunicazione volta a lamentare il disservizio dedotto in controversia. In ordine alla presunta sospensione del servizio a far data dal mese di luglio 2015, la Società ha poi rilevato che dal dettaglio di traffico allegato alle fatture, prodotte, si evince che l'istante ha regolarmente fruito dei servizi telefonici; tuttavia, a fronte dell'omesso pagamento delle fatture n. LA00176117 del 14 agosto 2015 e n. LA 00246968 del 14 ottobre 2015, in data 17 dicembre 2015, Fastweb S.p.A. ha inviato all'utente "*preavviso di risoluzione contrattuale e disattivazione dei servizi*", informandolo degli importi rimasti insoluti. In



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

seguito, il rapporto contrattuale è cessato in quanto la società istante “*ha ommesso di adempiere alle proprie obbligazioni*”.

Infine, l’operatore ha osservato che non solo il reclamo del 24 novembre 2016, allegato al GU14, è privo della prova di invio/ricezione, ma sarebbe stato inviato nove mesi dopo la cessazione del contratto.

### **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.

Preliminarmente, si rileva che il disservizio attinente al malfunzionamento del servizio ADSL non risulta provato. In particolare, tenuto conto della disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art. 2697 c.c., secondo cui “*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 dall’anno 2013 il servizio ADSL risultava malfunzionante. 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. In virtù delle considerazioni che precedono la richiesta *sub* ii. non può essere accolta.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* i., atteso che alla luce dei documenti contabili in atti non risulta provata la sospensione dei servizi a far data dal mese di luglio 2015 e che gli importi insoluti sono riferiti al periodo in cui l’istante ha fruito dei servizi.

Parimenti, per le motivazioni di cui sopra, non possono trovare accoglimento le istanze *sub* iii. e iv. Tuttavia, in proposito, non si può non rilevare la contraddittorietà delle richieste dell’utente che, nel mentre chiede la corresponsione di un indennizzo per la sospensione dei servizi a far data dal mese di luglio 2015, chiede anche la corresponsione di un indennizzo per la “*prosecuzione di servizi non richiesti*” per il medesimo periodo.

Anche la richiesta *sub* v. non può essere accolta in quanto la perdita delle numerazioni non è stata determinata da un inadempimento dell’operatore, bensì è stata conseguenza della risoluzione del rapporto contrattuale, a fronte della morosità maturata. A prescindere dal preavviso che Fastweb S.p.A. ha dimostrato di aver inviato all’utente, si constata che, a seguito della presunta interruzione del servizio, l’istante non ha inviato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

alcun reclamo all'operatore per chiederne la riattivazione, tantomeno ha attivato le procedure di urgenza dirette a risolvere il disservizio. Infatti, l'unica comunicazione che risulta al fascicolo è datata 24 novembre 2016, quindi, essendo stata inviata circa un anno dopo la cessazione del contratto, non può intendersi quale reclamo in quanto, con ogni evidenza, non è diretta a risolvere un disservizio, ma esclusivamente ad ottenere lo storno degli importi addebitati dall'operatore. Pertanto, anche la richiesta *sub vi.* non merita accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Black&White di Z. 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.

Napoli, 14 novembre 2017

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi