



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 185/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BUONANNO/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/1243/2017)**

## **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. 386/17/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. Buonanno, del 3 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il Sig. Buonanno, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta il malfunzionamento della linea ADSL.

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

- a. in data 19 dicembre 2016 *“ho depositato istanza per segnalare un guasto alla linea ADSL ed aperto segnalazioni al servizio 192193 ed inviato fax di reclamo”*;
- b. il malfunzionamento consisteva nell'impossibilità di connettersi ad *internet*.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo “per guasto”;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di non aver ricevuto il reclamo del 19 dicembre 2016 *“di cui se ne rileva, altresì, l'inefficacia probatoria dal momento che il testo della comunicazione è disgiunto dal relativo report di ricezione”*.

## 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.

La richiesta *sub i.* non merita accoglimento in quanto, a prescindere dalla sussistenza o meno del reclamo, l'istante ha omesso di circoscrivere il periodo in cui il disservizio si sarebbe verificato. Infatti, dalla documentazione in atti, si evince che dal 19 dicembre 2016 l'utente avrebbe patito l'interruzione della linea telefonica, ma non è indicato il giorno in cui il disservizio sarebbe stato risolto.

Fermo restando la rilevata indeterminatezza in ordine al *quando* entro cui la richiesta di indennizzo *sub i.* andrebbe circoscritta, si ritiene di non accogliere neanche la richiesta *sub ii.*, attesa la genericità nella descrizione della tipologia del presunto disservizio patito. In particolare, si rileva che il reclamo in atti non verte sulla problematica dedotta in controversia, in quanto l'istante, nel reclamo, lamenta l'interruzione totale della linea, mentre nell'istanza di definizione riferisce di un *“guasto alla linea adsl”*. In relazione a tanto, si ritiene la richiesta di indennizzo *sub ii.* incoerente rispetto all'oggetto della controversia e inconfacente la documentazione prodotta a supporto, pertanto non può trovare accoglimento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Buonanno 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