



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 198/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BARLETTA / FASTWEB S.P.A.  
(GU14/164/18/AM)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

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 della Sig. Barletta, del 29 gennaio 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, in riferimento all’utenza telefonica n. 082440xxx, lamenta il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL.

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

- a. dalla fine del mese di giugno all’inizio di luglio 2017, la Sig.ra Barletta ha constatato un malfunzionamento dei servizi, fino alla completa interruzione;
- b. il disservizio si è nuovamente verificato nel periodo compreso dal 15 al 20 dicembre 2017.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto la corresponsione dell’indennizzo, ovvero il risarcimento.

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

Fastweb S.p.A. ha eccepito in via preliminare l’assoluta genericità dell’istanza nella parte in cui l’utente si duole di un malfunzionamento senza, tuttavia, specificarne il tipo e il periodo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito, l'operatore ha precisato di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, che, al contrario, risultano sempre pienamente fruiti dall'istante, come evidenziato dal traffico in fattura.

Inoltre, alcuna segnalazione è pervenuta all'operatore in costanza di disservizio. Il reclamo scritto allegato dall'istante, conosciuto, peraltro, solo in sede di udienza di conciliazione, è successivo rispetto alla risoluzione del presunto malfunzionamento, essendo datato 7 gennaio 2018.

### **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 via preliminare, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, si osserva che in atti non vi è prova che l'utente, in costanza di disservizio, abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica.

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.

*Ad adiuvandum*, la "completa interruzione" dei servizi voce e ADSL lamentata da parte istante non trova conferma nel traffico contenuto nelle fatture, acquisite in atti, relative ai periodi di disservizio indicati, seppur genericamente, dall'istante.

Pertanto, non è possibile accogliere la pretesa indennitaria della Sig.ra Barletta nei confronti dell'operatore.

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**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Barletta nei confronti di 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, 12 dicembre 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi