



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 213/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOSCA / FASTWEB S.P.A.
(GU14/1638/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 dicembre 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 del Sig. Mosca, del 21 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta l'interruzione della linea telefonica n. 0810014XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che dal 19 al 26 ottobre 2016, in assenza di preavviso, è stato sospeso sia il servizio "Voce" che il servizio ADSL.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito l'improponibilità della richiesta di indennizzo "*per mancato riscontro reclamo*", in quanto la domanda non è stata sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che "*non ha mai rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi*" e che, comunque, alcuna segnalazione è pervenuta alla Società in costanza di disservizio.

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 particolare, la richiesta *sub. i* non può essere accolta in quanto 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. Infatti, 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.

Inoltre, anche la richiesta *sub. ii*, non può trovare accoglimento in quanto, a fronte del rilievo mosso da Fastweb S.p.A., si osserva che il tentativo obbligatorio di conciliazione ha avuto ad oggetto esclusivamente la presunta interruzione del servizio, non la mancata risposta al reclamo. Peraltro, si rileva che l'unico reclamo depositato in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

atti di cui vi è prova dell'invio alla Società è datato 7 febbraio 2014, mentre l'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è stata depositata il 14 febbraio 2014, quindi prima che decorresse il termine di 45 giorni che, ai sensi delle proprie condizioni contrattuali, l'operatore si riserva per dare riscontro al reclamo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernete l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Mosca 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, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi