

## **DELIBERA n. 34/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ALESSANDRI / FASTWEB S.P.A. (GU14 n. 279/09)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 18 febbraio 2009 acquisita al protocollo generale al n. 12757/09/NA con la quale la sig.ra Alessandri, rappresentata dagli avv.ti. Giampiero Falzone e Giuseppe Genna, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 26 marzo 2009 prot. n. 24954/09/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 novembre 2009;

VISTA la nota del 16 febbraio 2010 prot. n. 9746/10/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti nuovo avviso di fissazione d'udienza per la discussione della controversia per il giorno 27 maggio 2010;

UDITA la sola società Fastweb S.p.A. nella predetta audizione, in quanto la parte istante è risultata assente;

VISTA la nota di sostituzione del funzionario responsabile;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Alessandri, intestataria dell'utenza telefonica n. 051.800xxx, contesta l'irregolare funzionamento del servizio telefonico protrattasi dal febbraio 2008 all'ottobre 2009.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto l'indennizzo a copertura del disservizio subito per una somma complessiva di euro 3.025,00 (5 euro al giorno per 605 giorni), nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, contesta quanto dichiarato dall'istante, affermando che il servizio telefonico ha sempre funzionato regolarmente. Ciò è provato dal dettaglio di traffico presente nelle fatture relative al periodo in contestazione realizzato dall'utente medesimo. Produce in atti anche copia del contratto stipulato dalla parte istante in data 4 marzo 2008 per cui il servizio è stato attivato a seguito di portabilità del numero il 14 marzo 2008.

### **II. Motivi della decisione**

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente all'istanza di conciliazione presentata al Corecom Emilia Romagna in data 6 maggio 2008 dal rappresentante dall'istante; pertanto, la società Fastweb S.p.A. non poteva certamente conoscere la sussistenza di un malfunzionamento mai segnalato dall'utente.

Inoltre dalla scarsa documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. Pur in assenza di riferimenti dettagliati dall'istante, la società Fastweb S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha prodotto copia del contratto stipulato dall'istante, che reca data differente dalla ricostruzione dei

fatti dell'istante nonché la fatturazione con relativo dettaglio del traffico generato dall'utenza nel periodo in contestazione dalla cui disamina, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non può ravvisarsi sussistere alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, e che dunque la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Alessandri in data 18 febbraio 2009.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola