



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 43/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAROFALO / FASTWEB S.P.A.
(GU14/810/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 marzo 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 “*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 Sig.ra Garofalo, del 19 aprile 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. 0810148xxx.

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

a. dal 25 ottobre al 12 novembre 2016, in assenza di preavviso, è stato sospeso sia il servizio voce che il servizio ADSL;

b. nonostante il reclamo, inviato a mezzo fax in data 31 ottobre 2016, i servizi sono stati ripristinati solo a seguito dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo, ex articolo 5 del *Regolamento*, depositata presso il CORECOM competente.

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

i. il rimborso degli importi erogati in riferimento al periodo in cui l'utenza era disservita;

ii. la corresponsione degli indennizzi;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, ha addotto che alcuna "*anomalia è stata registrata sull'utenza de qua*". Inoltre, ha evidenziato che alcun reclamo è pervenuto alla Società in merito al disservizio dedotto in controversia, tantomeno quello asseritamente inviato a mezzo fax in data 31 ottobre 2016.

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.

Nel merito, si osserva che non vi è prova che, in costanza di disservizio, l'istante 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, a fronte dell'eccezione mossa dall'operatore in memorie di non aver ricevuto alcuna segnalazione, l'utente non ha ritenuto di depositare prova dell'invio del reclamo del 31 ottobre 2016, pertanto la ricostruzione dei fatti, così come descritti nell'istanza di definizione, non trova conferma nella documentazione al fascicolo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Garofalo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi