



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 65/19/CIR

**Definizione della controversia
Iuzzolino Fastweb S.p.a./Telecom Italia S.p.a.
(GU14/633/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 aprile 2019;

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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del Sig. Iuzzolino, del 18 aprile 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, titolare dell'utenza telefonica n. 0828955xxx, lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

- a. *“da cliente Fastweb S.p.A., ha riscontrato continui disservizi con l'ADSL, reclamati su MyFastPage”*;
- b. il 20 marzo 2017, è migrato in Telecom Italia S.p.A.;
- c. *“a partire dalla suddetta data, il servizio dati è rimasto totalmente isolato”*;
- d. la riattivazione del servizio è avvenuta il 16 maggio 2017, dopo il provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM competente.

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

- i. a Fastweb S.p.A., la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati dal gennaio 2017 fino al subentro in Telecom Italia S.p.A.;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL dal 20 marzo al 16 maggio 2017;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito, in via preliminare, l'assoluta genericità dell'istanza, atteso che l'utente lamenta un disservizio senza, tuttavia, specificarne il tipo o il periodo.

Nel merito, l'operatore ha precisato di non aver rilevato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi che, al contrario, risultano sempre pienamente fruiti da parte istante. Peraltro, l'asserito malfunzionamento non è mai stato reclamato.

Per quanto concerne l'interruzione del servizio successiva al 20 marzo 2017, alcuna responsabilità potrà essere ascritta a Fastweb S.p.A., atteso che l'utenza era già stata acquisita da altro operatore.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva, tuttavia in udienza ha concluso un accordo transattivo con l'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Telecom Italia S.p.A. è stata estromessa dal procedimento per effetto dell'accordo transattivo raggiunto dalle parti in sede di udienza. Pertanto, le richieste di indennizzo riconducibili ad una responsabilità di Telecom Italia S.p.A. devono ritenersi superate.

Nei confronti di Fastweb S.p.A., invece, non si ritiene di accogliere l'istanza del Sig. Iuzzolino per le motivazioni che seguono.

L'assoluta genericità delle doglianze in oggetto non consente di individuare con precisione il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui si sono verificate le suddette problematiche, né, tantomeno, è possibile individuare lo specifico disservizio di cui l'utente si duole.

Peraltro, qualora l'oggetto della controversia attenesse al *downgrade* della velocità di navigazione, gioverebbe richiamare la disciplina di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP. Ai sensi della richiamata disposizione regolamentare, infatti, la qualità del servizio di connessione a *internet* è misurabile attraverso il *software* gratuito *Ne.Me.Sys.* e *“qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*.

Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a *internet* risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha il diritto di recedere dal contratto senza costi, ma non anche di ricevere un indennizzo.

Tuttavia, se anche il guasto di cui l'utente si duole fosse riconducibile a problematiche diverse, deve rilevarsi che, dagli atti allegati al fascicolo, non risulta indicato con precisione il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui il disservizio si sarebbe verificato; tantomeno vi è prova che in costanza di disservizio il Sig. Iuzzolino abbia prontamente reclamato onde consentire all'operatore di intervenire per risolvere il guasto. Infatti, secondo il costante orientamento di questa Autorità, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico. Peraltro, circa la richiesta dell'utente, rivolta a Fastweb S.p.A., di *“esibire i reclami prodotti su MyFastPage”*, si osserva, in tema di onere probatorio, che ai sensi del paragrafo III 4.2 delle Linee Guida, *“a prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario". Pertanto, non può ricadere sull'operatore l'onere di provare le argomentazioni sostenute dall'utente.

Per quanto sopra, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*; tantomeno merita accoglimento la richiesta *sub ii.* nei confronti di Fastweb S.p.A. atteso che a far data dal 20 marzo 2017 l'utenza dedotta in controversia era migrata in Telecom Italia S.p.A.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

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

Roma, 5 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi