



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 66/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BORZONE/FASTWEB S.P.A.
(GU14/423/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 12 giugno 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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. Borzone, del 27 febbraio 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 il malfunzionamento della linea ADSL.

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

- a. dal 1 agosto al 1 settembre 2016 il servizio ADSL subiva continue interruzioni;
- b. dopo innumerevoli segnalazioni telefoniche, in data 27 agosto 2016 inviava un reclamo scritto all'operatore e il disservizio veniva risolto il successivo 1 settembre.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di non aver avuto contezza del disservizio sino al reclamo scritto pervenuto dall'utente il 27 agosto 2016, in quanto, precedentemente, alcuna segnalazione telefonica risulta a sistema.

L'operatore ha poi evidenziato di essere intervenuto per la risoluzione entro il termine delle 72 ore di cui all'articolo 5.2 della Carta dei Servizi; quindi, di aver dato riscontro al reclamo per *facta concludentia*.

Per quanto sopra, la società ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

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, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto risulta non provato il contestato malfunzionamento del servizio nel periodo circoscritto dall'utente. La disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*". Nel caso di specie, non è dimostrato che a far data dal 1 agosto 2016 il servizio ADSL risultava malfunzionante; fermo restando che se il disagio patito consisteva nella lentezza di connessione *internet*, l'utente avrebbe potuto misurare la qualità del servizio attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys.

Ad ogni modo, in assenza di prova contraria, il primo reclamo che risulta pervenuto all'operatore è datato 27 agosto 2016, pertanto non è provato che antecedentemente Fastweb S.p.A. fosse a conoscenza del disservizio e quindi fosse nelle condizioni di intervenire per risolverlo. In proposito, si richiamano le precedenti pronunce



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'Autorità secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla Società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi.

A fronte della segnalazione del 27 agosto 2016, Fastweb S.p.A. è intervenuta tempestivamente, dandovi riscontro, *per facta concludentia*, il 1 settembre 2016; pertanto anche la richiesta sub *ii*. non può trovare accoglimento.

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 del Sig. Borzone 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.

Roma, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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