



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 67/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ILARDI /FASTWEB S.P.A.  
(GU14/493/2017)**

## **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 della Sig.ra Ilardi, del 7 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta un disservizio sulla linea telefonica n. 0815306xxx occorso dalla data della migrazione dell’utenza in Fastweb S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- a. *“dalla migrazione in Fastweb il telefono non è stato funzionante per l'adsl e per la fonia sia in ingresso che in uscita per svariati giorni”*;
- b. *“successivamente il guasto è stato ripristinato”*.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 3 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. il riconoscimento del maggior danno;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza proposta *“poiché lamenta una presunta sospensione dei servizi, ma senza specificarne il periodo”*. A tal proposito l'operatore ha richiamato le precedenti pronunce dell'Autorità in cui è detto che l'incertezza nell'individuazione del termine preciso del disservizio rappresenta una circostanza ostativa alla quantificazione del relativo indennizzo.

Nel merito, la società ha poi rappresentato che i servizi sono stati correttamente attivati in data 26 aprile 2016 e sono stati regolarmente erogati/fruiti dall'utente; fermo restando che alcun reclamo risulta pervenuto all'operatore in ordine ai lamentati disservizi.

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.

Si ritiene che la rappresentazione del disservizio da parte dell'istante sia in parte generica e non puntualmente circostanziata nel *quando*. Infatti, posto che ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, l'indennizzo a titolo di malfunzionamento, ovvero interruzione dei servizi, è corrisposto *“per ogni giorno di malfunzionamento/interruzione”*, nel caso di specie non è dato di individuare con precisione i giorni in cui si è verificato il disservizio. L'utente, in proposito, ha genericamente dichiarato che la linea telefonica è risultata non funzionante *“per diversi giorni”*, salvo poi precisare in udienza che *“il disservizio è durato un mese dalla data di attivazione del servizio”*, senza tuttavia provare quanto ha addotto. In particolare, si evidenzia che 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*". Nel caso di specie, non è dimostrato che a far data dall'attivazione del servizio si sia manifestato un guasto e che lo stesso si sia protratto per un mese. Peraltro, non risulta sia stato inviato all'operatore alcun reclamo scritto in proposito, tantomeno l'istante ha dichiarato di aver segnalato in altro modo il disservizio.

Ciò stante, si desume che Fastweb S.p.A., non essendo stata edotta tempestivamente in ordine alla sussistenza della problematica oggetto di controversia, non fosse nelle condizioni di risolverla. In proposito, si richiamano le precedenti pronunce 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 incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla Società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi.

A fronte delle considerazioni che precedono, nessuna delle richieste dell'utente può trovare soddisfacimento in questa sede.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Ilardi 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