



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 68/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RB GROUP/FASTWEB S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/424/2017)**

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 società RB Group, 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 lamenta il malfunzionamento della linea telefonica *business* n. 0824776xxx.

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

a. dal 22 ottobre al 30 ottobre 2016 l'utente constatava il malfunzionamento della linea telefonica dedotta in controversia, fino all'interruzione del servizio "Voce", sia in entrata che in uscita, e del servizio ADSL;

b. per quanto sopra l'istante chiedeva la migrazione della linea verso altro gestore, tuttavia la procedura non veniva espletata;

c. pertanto, l'utente ha dovuto sottoscrivere un contratto con Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione di una nuova linea telefonica, con l'attribuzione di una nuova numerazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto "*il rimborso/indennizzo e storno delle fatture oggetto di contestazione trasmesse a mezzo pec del 3 gennaio 2017*".

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente un accordo transattivo, pertanto il procedimento nei suoi confronti è da ritenersi archiviato per cessazione della materia del contendere.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

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.

In particolare, alcun addebito può essere rivolto a Telecom Italia S.p.A. in riferimento al malfunzionamento della linea nel mese di ottobre 2016, atteso che all'epoca la società istante era cliente dell'operatore Fastweb S.p.A.

Per quanto attiene alla contestata omessa migrazione dell'utenza verso altro gestore, si osserva che in atti non è indicato l'operatore *recipient*, tantomeno è precisata la data in cui è stata richiesta la migrazione, né è depositato il titolo contrattuale dal quale sarebbe eventualmente scaturito l'obbligo di qualsivoglia operatore di attivare i servizi, previa migrazione della linea. Restano, conseguentemente, non indagate le ragioni per le quali l'utente ha sottoscritto un nuovo contratto con Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione di una nuova linea telefonica.

Nel merito delle singole richieste avanzate dall'istante, premesso che al fascicolo non sono depositate le fatture contestate, tantomeno risulta pervenuta in Autorità documentazione integrativa rispetto a quella prodotta in allegato all'istanza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

definizione, la richiesta di rimborso, ovvero storno, non può trovare accoglimento in quanto generica e non documentata. Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di eventuali indennizzi, stante l'assoluta genericità, nell'*an*, nel *quomodo* e nel *quando*, dei fatti posti a fondamento della controversia. 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 provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*. Nel caso di specie, nulla di quanto è dichiarato dall'utente trova riscontro nella documentazione depositata.

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 società RB Group nei confronti della società Telecom Italia 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