



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 68/19/CIR

**Definizione della controversia
Studio legale associato Forensis/Fastweb S.p.a.
(GU14/869/2018)**

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 “*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 dello Studio legale associato Forensis del 28 maggio 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 delle utenze telefoniche *business* n. 08231873xxx e n. 08231873xxx, lamenta un malfunzionamento del servizio.

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

- a. “dal 06.04.2018 al 16.04.2018 vi è stata una interruzione/sospensione della prima linea telefonica e della linea internet senza motivo”;
- b. “dal 6.04.18 al 07.05.2018 vi è stata una interruzione/sospensione della seconda linea telefonica senza motivo”;
- c. nell'udienza del 19 luglio 2018, inoltre, la parte istante ha precisato di aver segnalato il disservizio telefonicamente in data 6 aprile 2018.

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

- i. la corresponsione di indennizzo di cui al *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'utente dichiarando di non aver mai rilevato anomalie nell'erogazione dei servizi che, al contrario risultano sempre pienamente fruiti dall'istante, tant'è che “lo Studio neppure ha segnalato né reclamato alla scrivente i disservizi oggi lamentati”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In merito alla richiesta *sub i.*, la stessa deve essere accolta per i motivi che seguono. La parte istante lamenta l'interruzione del servizio voce e dati per il periodo compreso dal 6 al 16 aprile 2018, relativamente alla prima utenza (n. 08231873xxx); nonché, la sospensione del servizio voce per il periodo compreso dal 6 aprile al 7 maggio 2018,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

relativamente alla seconda utenza (n. 08231873xxx). A fronte di tali doglianze, Fastweb S.p.A. non ha dimostrato la regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente. In particolare, l'operatore non ha provato l'insussistenza del disservizio dedotto in controversia.

E invero, 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”*. Per orientamento giurisprudenziale consolidato il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Viceversa, nel caso in esame, la Società si è limitata ad una generica contestazione del disservizio, ma non ha offerto prova alcuna che nel periodo oggetto di contestazione i servizi erano stati regolarmente erogati e fruiti da controparte.

Tanto premesso, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 08231873xxx l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 10 euro al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per un totale di euro 220,00, computati in riferimento al periodo compreso 6 al 16 aprile 2018, per un totale di 11 giorni. Analogamente, per la sospensione del servizio voce relativo all'utenza *business* n. 08231873xxx, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 310,00, computati nella misura di 10 euro al giorno, in riferimento al periodo compreso 6 aprile al 7 maggio 2018, per un totale di 31 giorni.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub ii.* in quanto nessun reclamo è prodotto al fascicolo, fermo restando che l'unica segnalazione di disservizio è telefonica e risale al 6 aprile 2018 e comunque ha ad oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che lo studio legale associato Forensis si è avvalso dell'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dello studio legale associato Forensis nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb S.p.A., oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 220,00 (duecentoventi/00), a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati, con riferimento all'utenza *business* n. 08231873xxx;

ii. euro 310,00 (trecentodieci/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce, con riferimento all'utenza *business* n. 08231873xxx;

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci