



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 77/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NATELLA / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 24/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

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/COS, 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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del 12 gennaio 2015 dell’utente Sig. Natella;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Natella, cliente della società Fastweb S.p.A., in riferimento all'utenza telefonica n. 089-522xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio voce.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di non riuscire a contattare gli altri utenti Fastweb S.p.A. e di non aver ricevuto riscontro alcuno ai ventuno reclami inviati all'operatore per segnalare il disservizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi della società.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che *“alcun disservizio e/o anomalia ha interessato l'erogazione dei servizi”*, tale circostanza troverebbe evidenza nel dettaglio di traffico telefonico, prodotto in atti, comprovante il funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal 1 gennaio 2014 al 31 ottobre 2014. L'operatore ha altresì dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione in merito agli asseriti disagi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che nel periodo oggetto di contestazione l'utente ha utilizzato il servizio telefonico continuativamente; in particolare, dalla documentazione in atti, non è dato di riscontrare alcuna anomalia nella erogazione del servizio, tantomeno risultano reclami scritti in ordine al disservizio oggetto di controversia. Si osserva, infatti, che al fascicolo non è data evidenza documentale in ordine ai ventuno reclami che l'utente asserisce di aver inviato al gestore e, dall'analisi dei tabulati telefonici prodotti da Fastweb S.p.A., si evince che nei mesi antecedenti il deposito dell'istanza di definizione in Autorità, precisamente nel periodo compreso dal 1 gennaio 2014 al 31 ottobre 2014, l'utente ha contattato il Servizio Clienti solo in due occasioni, il 29 e il 31 agosto 2014. In proposito, all'esito di apposito approfondimento istruttorio, è emerso incontestatamente che il 29 agosto l'utente aveva contattato il Servizio Clienti per segnalare *“impossibilità a chiamare parziale”* e che, all'esito di alcune verifiche condotte dall'operatore, dopo poco l'istante confermava il funzionamento del servizio; mentre il contatto del giorno 31 agosto 2014 aveva ad oggetto *“difficoltà di navigazione”*.

In relazione a tanto, constatato che il disservizio che lamenta l'istante è stato portato a conoscenza dell'operatore solamente in data 29 agosto ed è stato tempestivamente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risolto e tenuto conto che, successivamente, non risultano ulteriori reclami o segnalazioni aventi ad oggetto la medesima problematica, non si ritiene che nel caso di specie sia imputabile all'operatore una condotta contrattuale inadempiente delle obbligazioni assunte. In altri termini, fermo restando che il gestore è tenuto a dimostrare di aver posto in essere le attività di competenza a fronte di una segnalazione del cliente, nel caso di specie non risulta provato l'asserito disservizio e, soprattutto, che nonostante l'operatore ne avesse avuto conoscenza non si fosse adoperato per risolverlo. Alla luce delle considerazioni di cui sopra, pertanto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Fastweb S.p.A. in ordine alla lamentela dell'istante.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Pasquale Natella nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 9 luglio 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani