



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 95/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GALDO /FASTWEB S.P.A.
(GU14/462/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 giugno 2018;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Galdo, del 20 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta disservizi occorsi sull'utenza telefonica *business* n. 0825967***.

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

a. “*si è verificata l'interruzione dei servizi all'incirca dal 6/10/2017 al 2/11/2017, e nel mese di dicembre dello scorso anno*”;

b. inoltre, “*anche nel corrente anno si sono verificati frequenti interruzioni sulla linea*”;

c. le interruzioni “*che non pochi disagi hanno creato all'esercizio della normale attività*” sono state segnalate al servizio clienti.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per le interruzioni del servizio, voce e dati;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese di procedura;
- iv. ulteriori indennizzi eventualmente previsti.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle proprie memorie, *in primis* ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza, atteso che l'utente ha omesso di indicare, puntualmente, il periodo in cui i disservizi si sarebbero verificati.

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che, dal dettaglio di traffico riportato nelle fatture relative al periodo in cui il disservizio si sarebbe verificato, non risultano interruzioni della linea telefonica. Con riguardo, inoltre, all'interruzione del servizio dati, la Società ha invocato l'applicazione della delibera n. 244/08/CSP, rilevando che non solo l'istante non ha offerto alcun supporto probatorio a sostegno delle proprie doglianze, ma neanche ha prontamente segnalato il disservizio per consentirne la risoluzione.

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.

Per quanto attiene all'interruzione della linea telefonica nel periodo compreso dal 6 ottobre al 2 novembre 2017, a fronte del dettaglio dei consumi depositato dall'operatore,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la richiesta *sub i.* non può essere accolta, in quanto risulta che l'utenza di cui trattasi ha generato traffico. In generale, si osserva che l'omessa indicazione del *dies a quo* e del *dies ad quem* in cui la linea è stata interrotta non consente di circostanziare con precisione l'arco temporale entro cui il disservizio si sarebbe verificato. Tanto, non solo incide sul diritto di difesa dell'operatore, ma, atteso che ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi il quantum* dell'indennizzo eventualmente spettante deve essere commisurato al numero dei giorni di disservizio, resta incerto e indeterminabile il parametro di cui al richiamato criterio di calcolo.

Peraltro, nel caso di specie, si osserva che l'unico reclamo depositato in atti è datato 7 dicembre 2017, a fronte di un disservizio comunque risolto il giorno 9 seguente, come risulta dai tabulati di traffico allegati alle fatture depositate da Fastweb S.p.A., quindi entro il termine di 72 ore che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva per la risoluzione del guasto. In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfindibile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell'operatore, al fine di tracciare la telefonata.

Inoltre, anche la richiesta *sub ii.* non può essere accolta. Infatti, premesso che nel reclamo del 7 dicembre 2017 è testualmente scritto "*l'istante chiede alla compagnia Fastweb S.p.A. di porre in essere quanto possibile per il ripristino della linea voce e ADSL*", la Società, *per facta concludentia*, ha accolto la richiesta dell'utente, avendo prontamente ripristinato i servizi, come si evince dal richiamato dettaglio di traffico.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Galdo nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi