



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 98/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
OSTERIA DEL GALLO E DELLA VOLPE/FASTWEB S.P.A.  
(GU14/456/2018)**

## **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*;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza della società "Osteria del gallo e della Volpe", del 19 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

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. 0825691\*\*\*.

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

- a. "si è verificata un'interruzione totale dei servizi Voce e ADSL per un periodo di circa 20 giorni a partire dalla fine di gennaio al 15 febbraio corrente anno";
- b. a nulla sono valsi i molteplici reclami al servizio clienti;
- c. il disservizio è stato risolto successivamente al deposito, presso il CORECOM Campania, di un'istanza ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*.

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 omissso di indicare, puntualmente, il periodo in cui i disservizi si sarebbero verificati.

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che, il dettaglio di traffico allegato alla fattura del 5 febbraio 2018 e del 2 aprile 2018 dimostra che "*alcuna interruzione si è mai verificata sulla numerazione 0825691\*\*\*\**". In tal senso è stata riscontrata la richiesta di informazioni del CORECOM Campania, avanzata nell'ambito del procedimento instaurato ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*.

Con riguardo, poi, 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. Infine, l'operatore ha segnalato che "*agli atti non risulta depositato alcuna comunicazione o reclamo teso ad*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*informare l'operatore della problematica in essere*" di cui la Società è venuta a conoscenza *"solo a seguito della comunicazione da parte del CORECOM in sede di GU5"*.

### **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 dalla fine di gennaio al 15 febbraio 2018, a fronte del dettaglio dei consumi depositato dall'operatore, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto risulta che l'utenza di cui trattasi ha generato traffico. In particolare, si evidenzia che anche il CORECOM, all'esito dell'accertamento istruttorio condotto, non ha ritenuto di accogliere l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo.

Inoltre, nel caso di specie, si osserva che non risultano reclami all'operatore in costanza di disservizio. 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 inconfutabile 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 o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Per quanto sopra, anche la richiesta *sub ii.* non può essere accolta.

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, per le motivazioni di cui in premessa, non accoglie l'istanza della società "Osteria del gallo e della Volpe" nei confronti della società Fastweb S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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