Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 113/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VAIANO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/97/2017)

IL DIRETTORE

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 del 16 gennaio 2017 con la quale il Sig. Vaiano ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 20 gennaio 2017 (prot. n. 3098) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione del 7 marzo 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta il malfunzionamento della linea ADSL.

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

a. "*dal 2008 e nel corso degli anni si sono verificati numerosi guasti alla linea ADSL e non sono stati mai risolti definitivamente*";

b. "*ho riscontrato numerosi e continui problemi tecnici con la linea ADSL in quanto ero sempre impossibilitato a collegarmi ad internet*";

c. il disservizio non è mai stato risolto.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione linea voce e ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30 giugno 2016, depositato in allegato all'istanza di definizione;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rilevato, *in primis*, l'assoluta genericità dell'istanza dell'utente.

In merito al reclamo ha poi osservato che dal rapporto di trasmissione del fax non si evince alcun elemento che lo colleghi al reclamo, pertanto contesta la valenza probatoria del rapporto in questione. Evidenzia, altresì, che il numero a cui risulta essere stato inoltrato è diverso da quello indicato all'articolo 26 della Carta servizi, pertanto equivale a non averlo mai inviato. Infine, la Società ha addotto di non aver ricevuto mai alcuna segnalazione in ordine al disservizio di cui l'istante si duole, pertanto non è mai stata messa nelle condizioni di intervenire per risolvere il presunto malfunzionamento.

Per quanto sopra, la società ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto risulta non provato il contestato malfunzionamento del servizio. 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, dalla documentazione in atti non si evince il servizio ADSL risultava malfunzionante; fermo restando che se il disservizio consisteva nella lentezza di connessione *internet*, l'utente avrebbe potuto misurare la qualità del servizio attraverso il *software* gratuito Ne.Me.Sys.

Peraltro, vale la pena di rilevare che dal 2008 al 2016 l'utente non ha mai formalmente reclamato in ordine al disagio patito ed anzi ha puntualmente pagato le fatture emesse dalla Società. Tale circostanza lascia presumere che il disservizio lamentato, qualora si fosse effettivamente

verificato, comunque non costituiva un disagio per l'istante che, per ben 8 anni, non ha nemmeno ritenuto di cambiare operatore al fine di ottenere un fornitura adeguata alle proprie esigenze.

Viceversa, può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'utente, datato 30 giugno 2016. In proposito, si ritengono prive di pregio le obiezioni sollevate dall'operatore in ordine alla validità del reclamo, atteso che la ricevuta allegata al fax dimostra comunque l'invio, ad un numero riconducibile a Fastweb S.p.A., di un documento che non vi è ragione di ritenere diverso da quello prodotto dall'istante. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Vaiano l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 giugno 2016 al 28 dicembre 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.3 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 136,00 (centotrentasei/00).

Infine, per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 16, comma 2 *bis*, del *Regolamento*.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 136,00 (centotrentasei/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore
Mario Staderini