



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 122/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BRANDO / FASTWEB S.P.A.

(GU14/1235/2017)

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. 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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del 30 giugno 2017 con la quale il Sig. Brando 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 4 luglio 2017 (prot. n. 43182) 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 21 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

a. "dal 5/8/16 ho riscontrato guasti ADSL, ho aperto segnalazioni ma il problema non è stato risolto";

b. "segnalazioni aperte nel settembre 2016 e a novembre 2016";

c. "guasti di nuovo in data 8/1/17";

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13 gennaio 2017, 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.

Nel merito, ha dichiarato che alcun disservizio risulta essersi mai verificato e alcuna segnalazione è mai pervenuta alla Società al riguardo. In particolare, per quanto attiene al reclamo allegato all'istanza di definizione, ha rilevato che non vi è prova che il rapporto di trasmissione sia riconducibile alla comunicazione cui il sig. Brando lo associa.

RITENUTO, 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 sufficientemente provato il contestato disservizio. 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, oltre a non aver precisato la tipologia di "guasto", l'istante omette di indicare con sufficiente approssimazione i giorni in cui il disservizio si sarebbe verificato; pertanto, dalla documentazione in atti, non si evince alcun malfunzionamento, ovvero interruzione del servizio ADSL.

Viceversa, può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'utente, datato 13 gennaio 2017. 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, a 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. Brando l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 93 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13 gennaio 2017 al 31 maggio 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 93,00 (novantatre/00).

Infine, per quanto concerne la richiesta sub iii., appare equo compensare tra le parti le spese di procedura.

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 93,00 (novantatre/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, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini