AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_26_

XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/482212/2021)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 01/042022;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479127 del 09/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 26/07/2021 l'istante dichiara che riscontrava il malfunzionamento della linea fastweb . In data 27/08/2021 il cliente inviava reclamo a fastweb tramite pec , così come allegato, mai riscontrato. Le richieste avanzate in questa sede sono quelle dell'attivazione del servizio; della corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento; nonchè l' indennizzo per omessa risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La Fastweb spa, gestore dei servizi in questione, nel corso delle sue memorie, evidenzia l'inammissibilità della trattazione del procedimento per un errore di compilazione del formulario, che a norma di regolamento deve espressamente indicare i recapiti ed i numeri in contestazione dell'istante e non del suo delegato. Per quanto attiene le richieste comunque avanzate, risponde che il reclamo è stato fatto tardivamente rispetto a quanto lamentato, è stato riscontrato entro i termini e da un controllo effettuato, non risulta alcuna interruzione in corso. Pertanto, viene richiesto al Corecom il rigetto di tutte le richieste.

3. Motivazione della decisione

In riscontro a quanto evidenziato, si ritengono pienamente fondate le osservazioni poste dal gestore in merito alle questioni in discussione. In particolare, giova ricordare, all'odierno proponente dell'istanza, che grava su di esso l'onere della prova circa il disservizio lamentato e soltanto da quel momento in poi, il gestore ne diventa responsabile, a tutti gli effetti. Ove, come in questo caso, l'istante, tardasse a segnalare qualsivoglia disguido sulla propria utenza, non potrà vantare alcuna richiesta retroattiva di indennizzo. Nei fatti descritti, l'interruzione dei servizi telefonici, pur riferendosi a fine luglio, viene fatta il 27 agosto, ed il gestore, provvede dopo alcuni giorni (il 3 settembre) a riscontrare quanto lamentato ed a verificare che proprio in quel momento, la linea

fosse regolarmente utilizzata dall'istante. Utilizzo che non viene contestato dallo stesso cliente, nè fatto oggetto di ulteriore reclamo. Per siffatti motivi, decade qualsiasi opzione di indennizzo, per il presunto disservizio, esercitabile dall'istante, così come previsto dal vigente Regolamento Agcom, che ben evince come sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio e come tale va esercitato tempestivamente. Lo stesso gestore, allega prova documentale, della risposta al reclamo fornita all'utente, entro i termini previsti dalla carta dei servizi. Pertanto, la stessa richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, decade.

DELIBERA

Per i motivi espressi in premessa, l'istanza della signora XXXX XXXX - nei confronti della Fastweb spa, è rigettata.

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.

Palermo 01/04/2022

IL PRESIDENTE