

DELIBERA N. 12/2020

**XXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/14658/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXX del 10/09/2018 acquisita con protocollo n. 0123028 del 10/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX, titolare di un contratto di utenza privata con Fastweb S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e Internet, con formulario UG del 14.02.2018 si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata lamentando l'interruzione del funzionamento della linea fissa e di internet, "per diversi giorni", nei mesi di giugno e settembre 2017 e "svariate occasioni" in cui internet non funzionava correttamente. Ha altresì dichiarato che "in un caso c'è stato anche erroneamente cambio di numero telefonico con il mio numero associato ad un'altra utenza". L'istante, pertanto, chiedeva "un indennizzo per guasto linea". All'udienza di conciliazione, svoltasi il 7.9.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 10.09.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza di definizione, la sig.ra XXXXX, ha riportato le medesime circostanze già presentate col formulario UG, con l'aggiunta di un'ulteriore episodio di disservizio segnalato il 19/01/2018. L'utente ha richiesto: i) l'indennizzo di € 400,00 per guasto voce e adsl; ii) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 8.11.18, con la quale ha richiesto di dichiarare inammissibile l'istanza di definizione in quanto inerente richieste difformi rispetto a quelle presentate con il formulario UG. Ha, inoltre, evidenziato la totale mancanza di documentazione valida prodotta dall'utente a sostegno di quanto sostenuto ed ha, infine, chiesto che fosse dichiarata integralmente inammissibile o rigettata l'istanza presentata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si ritiene la presente istanza ammissibile ai sensi del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS poiché la questione oggetto dell'istanza è la medesima rispetto a quella già presentata in sede conciliativa. In sede di definizione della controversia, sarà esclusa unicamente la disamina del disservizio del 19/01/2018 lamentato dalla Sig.ra Petti solo nell'istanza di definizione e quindi non precedentemente sottoposto al tentativo di conciliazione. Per quanto riguarda i disservizi lamentati dall'utente in relazione al funzionamento della linea fissa e della connessione ad internet, l'istante non fornisce un preciso ed univoco dettaglio temporale sul protrarsi e sulla tipologia dei disservizi lamentati, limitandosi a riferire di un disservizio protrattosi per "diversi giorni" nel formulario UG, facendo generico richiamo alle mensilità di "giugno e settembre 2017" nel formulario GU14 ed introducendo anche la mensilità di "marzo 2017" nella memoria difensiva del 9/11/18. Tale imprecisione riguarda anche la misura

in cui il disservizio ha riguardato la totale sospensione della linea o solo il malfunzionamento della stessa. Difatti, il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne sono fattispecie differenti e, dunque, suscettibili di differente valutazione sul piano indennitario. Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti. L'estrema genericità sulle circostanze del caso e sulla differente natura dei disservizi patiti rende la domanda indeterminata e perciò la stessa non può trovare accoglimento. E' orientamento costante dell'Autorità che l'utente debba adempiere, quanto meno, all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (v. ex multis delibera n. 3/11/CIR). Anche l'episodio di scambio di numeri riportato dall'utente, senza l'aggiunta di alcun ulteriore elemento, presenta una tale genericità da non consentire di inquadrare l'avvenimento all'interno di un eventuale disservizio imputabile al gestore. Eguale genericità di informazioni si ravvisa con riferimento alle segnalazioni che l'utente ha dichiarato di aver inoltrato più volte all'operatore, ma di tali reclami non fornisce alcuna prova. A tal proposito, posto l'onere della prova della risoluzione della problematica in capo al gestore, vi è l'onere, in capo all'utente, di segnalare il problema. Nella presente fattispecie non risultano reclami scritti e, come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. delibera AGCOM n. 69/11/CIR), "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione".

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, attesa la genericità delle doglianze di parte istante, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXX, si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata in data 10.09.18 dalla signora XXXX.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra