

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 37 del 5 settembre 2016**

<b>OGGETTO n. 37</b>	Definizione della controversia XXXX contro Fastweb XX
----------------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Prof. Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

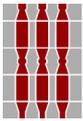
**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Estensore:** Beatrice Cairoli

**Il Verbalizzante:**



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

## Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb XX

(GU14 N. XX/2014)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 settembre 2016,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

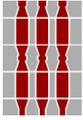
**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** inoltre le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 35/16/CIR e 70/16/CIR;

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 febbraio 2014 (prot. n. XX/2014) con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb XX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

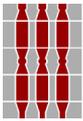
- a) il 18 luglio 2013 stipulava con Telecom il contratto “Tutto Senza Limiti ADSL” per i servizi voce e ADSL, con migrazione dal precedente gestore Fastweb;
- b) mentre la migrazione del servizio voce avveniva senza problemi, il servizio ADSL veniva interrotto a fine luglio 2013 e veniva attivato da Telecom l'11 gennaio 2014;
- c) Telecom imputava il ritardo a Fastweb;
- d) proponeva quindi istanza di conciliazione nei confronti di entrambi gli operatori, senza raggiungere un accordo.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- I) il rimborso di quanto indebitamente corrisposto a Fastweb;
- II) indennizzi a Telecom per interruzione del servizio e ritardata migrazione ed attivazione del servizio ADSL, da fine luglio 2013 all'11 gennaio 2014, come da Regolamento indennizzi.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

- a) in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione;
- b) la migrazione da Fastweb a Telecom è stata espletata il 27 agosto 2013, sia con riguardo alla numerazione che alla risorsa di rete, pertanto nessuna responsabilità può essere ascritta a Fastweb.

In base a tali premesse, l'operatore ha richiesto il rigetto della domanda.

In replica alle memorie avversarie, l'istante ha sottolineato che Fastweb è responsabile dell'interruzione del servizio ADSL nel periodo 18 luglio 2013 – 27 agosto 2013 ed insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

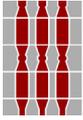
In via preliminare, si rappresenta che l'istante, che aveva promosso l'azione sia nei confronti di Telecom che di Fastweb, ha rinunciato al procedimento relativamente all'operatore Telecom per intervenuto accordo transattivo.

Pertanto la richiesta nei confronti di Fastweb, come emerge anche dalle dichiarazioni contenute nel verbale di mancato accordo del 23 settembre 2015, si sostanzia nel rimborso delle somme addebitate dal gestore con riferimento al periodo di asserita interruzione del servizio (18 luglio 2013 – 27 agosto 2013) e relativo indennizzo.

Così circostanziata la questione, va respinta l'eccezione formulata da Fastweb circa l'inammissibilità delle domande *“nella parte in cui non siano state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione”*. Come infatti ribadito anche di recente dall'Autorità (cfr. Agcom, del. n. 35/16/CIR), *“la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio”*.

Passando al merito, le domande dell'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati.

Dalla documentazione versata in atti, non risulta in alcun modo che l'istante abbia presentato reclami all'operatore o che si sia mai attivato per segnalare al medesimo quanto in questa sede lamentato. Il gestore non ha pertanto potuto avere contezza della problematica e pertanto non è stato messo nelle condizioni di attivarsi per risolverla. Tale circostanza è stata confermata dalla Fastweb, la quale, in occasione dell'udienza del 23 settembre 2015, ha precisato di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'utente in ordine al mancato



**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

funzionamento della linea ADSL dal 18 luglio 2013 al 27 agosto 2013, data del passaggio in Telecom. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo a fronte della segnalazione di un qualunque inconveniente da parte del cliente. Pertanto, se è vero che l'operatore ha l'onere della prova della risoluzione della problematica riscontrata, è pure vero che l'onere della segnalazione del disservizio o comunque di inconvenienti patiti è a carico del cliente (conf., Agcom, del. n. 69/11/CIR e, di recente, Agcom, del. n. 70/16/CIR). Da quanto precede deriva che alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore Fastweb.

Le richieste avanzata da parte istante, pertanto, non possono essere accolte e nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione,

#### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata il 12 febbraio 2014 dal Sig. XXXXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)