

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**  

---

**DELIBERA N. 15/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX CANTO'/FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 197/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		x
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Cantò in data 23 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 10946, nei confronti con l’operatore Fastweb;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante riferisce di aver effettuato la richiesta di migrazione nell’aprile 2016 delle proprie utenze da Fastweb a Telecom che tuttavia non si sarebbe mai perfezionata. Lamenta nei confronti di Fastweb l’interruzione del servizio relativo all’utenza 085/970XXX dal 20/01/2017 e dell’utenza 085/974XXX per il periodo compreso tra il 20/01/2017 ed il 09/03/2017.

Nonostante svariate segnalazioni telefoniche il servizio non veniva ripristinato e peraltro l'operatore convenuto continuava a fatturare anche dopo l'invio della disdetta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per la sospensione della linea 085/970XXX dal 20/01/2017;
- ii. Indennizzo per la sospensione della linea 085/974XXX dal 20/01/2017 al 09/03/2017;
- iii. Rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00;

Allega: Documentazione inerente il contratto sottoscritto con Telecom, fatture Fastweb, disdetta del 22/07/2016 relativa all'utenza 085/970XXX;

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo rileva l'inammissibilità dell'istanza per le ragioni di seguito evidenziate;

- Assenza tra i documenti allegati del verbale di mancato accordo e dell'indicazione degli estremi dello stesso;
- Mancata sottoscrizione autografa dell'istante;
- Omessa produzione della PDA;
- Indeterminatezza e genericità dell'istanza e mancata allegazione dei reclami;
- Questione già affrontata in altra istanza di definizione in cui l'istante rinunciava all'azione nei confronti di Fastweb.

## **3. Motivazione della decisione**

Nel caso di specie l'istante lamenta l'interruzione del servizio relativo all'utenza 085/970XXX dal 20/01/2017 e dell'utenza 085/974XXX per il periodo compreso tra il 20/01/2017 ed il 09/03/2017.

Di converso l'operatore convenuto eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per i motivi sopra riportati oltre che l'assoluta genericità della stessa e la carenza di documentazione a supporto degli asseriti disservizi lamentati.

Relativamente alle questioni di legittimità sollevate da Fastweb si esprimono le seguenti considerazioni.

Il verbale di mancato accordo è stato prodotto in sede di memorie difensive e quindi l'eccezione posta deve intendersi superata.

L'istanza è stata presentata digitalmente tramite il software "ConciliaClic" che non permette la sottoscrizione autografa della stessa, quindi l'eccezione posta deve intendersi superata.

Quanto alla questione che la controversia sia già stata oggetto di precedente procedimento di definizione, si precisa che le richieste relative agli indennizzi per l'asserita interruzione del servizio relativo all'utenza 085/970XXX dal 20/01/2017 e dell'utenza 085/974XXX per il periodo compreso tra il 20/01/2017 ed il 09/03/2017 erano state poste nel precedente procedimento di definizione n° 267/17 solo nei confronti dell'operatore Telecom e non anche all'operatore Fastweb.

Relativamente alla genericità ed indeterminatezza dell'istanza ed alla mancata allegazione di segnalazioni si esprime quanto di seguito. In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserita sospensione delle linee tale da permettere eventualmente all'operatore di effettuare le verifiche del caso. L'istante si è infatti limitato ad asserire di aver effettuato diverse segnalazioni tramite il servizio clienti, senza tuttavia specificare le date e/o i codici delle segnalazioni medesime. Né la documentazione prodotta risulta essere conforme a quanto lamentato, in quanto riferita ad

altra questione (migrazione delle linee da Fastweb a Telecom) già trattata nel procedimento di definizione GU14 n° 267/17 presentato dal Sig. Cantò nei confronti degli operatori Telecom e Fastweb, conclusosi per intervenuta rinuncia dell'istante nei confronti di quest'ultimo.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 640/13/CONS).

In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine all'interruzione del servizio relativo all'utenza 085/970XXX dal 20/01/2017 e dell'utenza 085/974XXX per il periodo compreso tra il 20/01/2017 ed il 09/03/2017, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato i disservizi lamentati.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico degli operatori convenuti in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti degli stessi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata Sig. XXX Cantò nei confronti di Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRETTORE**

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.