



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 44 del 8 maggio 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXX contro Fastweb SpA
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

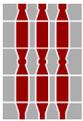
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



## Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb SpA

(GU14 N. XX/17)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2017,

**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*”;



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

**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 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);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 gennaio 2017 (prot n. 579/17), con la quale la Sig.ra XXXXXX, residente in XXXXXX, 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 SpA;

**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 privato XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, che detta numerazione risulta essere in uso anche ad altro utente, servito da altro operatore.

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

- I) il risarcimento dell' "anno di contratto per l'intero importo”;
- II) in subordine, accordare un anno di fornitura gratuita del servizio con la risoluzione del problema rilevato;
- III) cambio del gestore con mantenimento della numerazione;
- III) rimborso spese.

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

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

- a) l'istanza è inammissibile, sia avuto riguardo alla mancata coincidenza tra le richieste formulate in sede di UG, sia con riguardo all'incompetenza per materia del Corecom;
- b) l'utenza di cui è questione è sempre stata assegnata all'istante ed è stata regolarmente fruita;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

c) l'istante non ha mai inoltrato reclami;

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

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

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore in relazione alla non coincidenza di richieste tra formulario UG e GU14. A questo proposito, si evidenzia che le Linee Guida approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.2 chiariscono che, da un punto di vista contenutistico, deve esservi coincidenza nell'oggetto della richiesta, nel senso che "la questione in discussione deve essere la stessa", elemento quest'ultimo che ricorre nel caso in esame.

L'eccezione di incompetenza dell'adito Corecom va accolta nei limiti delle richieste *sub* II) e III) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Autorità, e per essa il Corecom, può condannare l'operatore unicamente al rimborso/storno di importi risultati non dovuti, ovvero al versamento di indennizzi, restando salva, in ogni caso, la facoltà dell'istante di far valere in sede giudiziaria il maggior danno.

Nel merito, la richiesta di cui al punto I) non può essere accolta per i seguenti motivi.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante all'operatore, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata a questo Corecom. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alla situazione lamentata. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del problema e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (conforme, tra le molte, Agcom, del. n. 68/16/CIR).

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la restituzione delle somme corrisposte all'operatore, non possa essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

### **DELIBERA**

**il rigetto** dell'istanza presentata dalla XXXXX, residente in XXXXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, 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.



**Regione Umbria**

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)