

DELIBERA N. 32/2021

**XX/ FASTWEB SPA
(GU14/307798/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 08/06/2021;

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 modificata 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;

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; 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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. XX del 21/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza mobile di tipo affari XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 15 maggio 2020 subiva un disservizio dovuto alla mancanza di segnale ed a disturbi della linea;
- b) nel marzo ed aprile aveva più volte chiamato il servizio clienti, ma la problematica non è stata risolta;
- c) il 27 maggio inviava una pec di reclamo, ma i problemi sono rimasti;
- d) il disservizio si manifestava quotidianamente e per lo più nella fascia pomeridiana;
- e) anche il cambio del dispositivo non risolveva il problema.

In base a tali premesse, l'istante chiede una prestazione accettabile del servizio ed il rimborso per le spese sostenute per il procedimento, per la mancata operatività lavorativa e la tutela della salute per il completo isolamento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la ricostruzione dell'istante è contraddittoria, affermando lo stesso che il disservizio si è verificato a partire dal 15 maggio 2020 e che i reclami risalgono a marzo ed aprile;
- 2) i servizi risultano regolarmente fruiti;
- 3) l'articolo 5 delle condizioni generali di contratto prevede che "Fastweb fornirà i Servizi indicati nella Proposta nelle aree geografiche coperte da Rete Mobile, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali con i quali abbia concluso accordi di roaming nazionale e degli operatori esteri con i quali abbia concluso accordi di roaming internazionale nei limiti della loro operatività e nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. 5.2 Fastweb potrà sospendere i Servizi, anche senza preavviso, nei casi di manutenzione straordinaria e/o guasti della Rete Mobile e delle infrastrutture tecnologiche per il periodo di tempo strettamente necessario. 5.3 Al fine di evitare fenomeni di congestione della Rete Mobile, Fastweb potrà introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazioni all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili; ciò potrà comportare interventi di limitazione della velocità di connessione per consentire l'accesso contemporaneo ai servizi di connettività da parte di tutti i Clienti";

4) secondo l'orientamento dell'Autorità, in caso di telefonia mobile, in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura;

5) non è stato ricevuto alcun reclamo né richiesta di cessazione della linea;

6) l'art. 14.4 della Delibera n. 347/18/CONS dispone: "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

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

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Come noto, nell'ambito che ci occupa, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Al di là comunque della considerazione precedente, va evidenziato che, in tema di malfunzionamento, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "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". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di

qualsivoglia inconveniente, 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 (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). A questo proposito, deve rilevarsi che l'istante dichiara di aver inoltrato reclami sia tramite call center che via pec, tuttavia non deposita l'asserito reclamo scritto né fornisce elementi di verosimiglianza delle dichiarate segnalazioni, come ad esempio le date esatte delle telefonate al servizio clienti, i contenuti delle conversazioni, il codice reclamo.

Per questi motivi, al domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XX, via XX – XX (Perugia), 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 8 giugno 2021

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli