

**DELIBERA 392/2022/CRL/UD del 11/11/2022**  
**G. Cxxx / TELECOM ITALIA / FASTWEB**  
**(ISTANZA LAZIO/D/688/2018)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

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

VISTA l’istanza del Sig. G. Cxxx di cui al prot. D4521 del 14/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’utente:**

L'utente contesta di aver subito improvviso isolamento della linea business 06.561xxxx, con decorrenza dal mese di settembre 2016 e che successivamente, persistendo il disservizio, nel mese di novembre 2016 chiedeva senza risultato la migrazione della propria utenza verso TIM.

Premesso quanto sopra la parte istante richiedeva: i. indennizzo di € 4.470,00 per il periodo “*da settembre 2017*”; ii. indennizzo di € 3.000,00 per omessa migrazione della numerazione 06.561xxxx verso TIM; iii. indennizzo per omessa risposta al reclamo; iv. storno insoluto Fastweb; v. spese di procedura.

A supporto delle proprie doglianze depositava: verbale di conciliazione dell'11.07.2017 e provvedimento Corecom Lazio.

## **2. Posizione dell'Operatore TIM:**

Si costituiva a mezzo memoria del 5.09.2017 l'Operatore TIM il quale, preliminarmente, eccepiva l'inammissibilità dell'istanza avversaria in quanto genericamente formulata e non circostanziata nei fatti e nelle pretese. In particolare il Gestore contestava come l'utente non avesse dimostrato di aver richiesto la migrazione del numero 06.5613xxx avverso TIM, né di aver rimesso nei propri confronti alcuna contestazione specifica in tal senso. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto di tutte le istanze avversarie.

## **3. Posizione dell'Operatore FASTWEB:**

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 7.09.2017 l'Operatore FASTWEB, il quale eccepiva come l'utente fosse titolare di una linea residenziale e non business e che avesse indicato in maniera eccessivamente generica la tipologia di disservizio lamentato, ovvero senza specificare di aver subito un isolamento competo o un irregolare fruizione del servizio. In particolare, il Gestore deduceva di aver aperto due ticket di guasto di cui l'uno del 1.09.2016 chiuso il giorno seguente con esito negativo e l'altro del 12.09.2016 registrato a sistema con la dicitura “*problematica bloccante complessa*”, con data di risoluzione prevista al 30.09.2016. Sul punto precisava che la problematica interessava un cavo telefonico insistente sul terreno di proprietà della LIPU il quale non aveva autorizzato l'ingresso ai tecnici della TIM – proprietaria della rete – per effettuare i dovuti interventi. Ad ogni buon conto specificava che la problematica occorsa non impediva all'utente di poter usufruire del servizio.

In merito alla richiesta di migrazione dell'utenza 06.5613xxx, l'Operatore FASTWEB contestava di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di rientro in TIM da parte dell'istante con riferimento alla numerazione in parola. Precisava inoltre che l'istante avesse completamente sospeso il pagamento delle fatture pervenute nonostante il

servizio non fosse completamente isolato, fino ad intervenuta risoluzione per morosità avvenuta alla successiva data del 31.05.2017

**In sede di repliche:** con note di parte rimesse via PEC in data 14.09.2017, l'utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per le richieste di rimborso ed indennizzo, così come formulate in sede di GU14.

#### **4. Motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato.

Con riferimento alle richieste di indennizzo per il malfunzionamento della linea 06.5613xxx, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di indennizzo per il "malfunzionamento" del servizio, deve rigettarsi per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura del disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata è indicato in modo astratto ("*dal settembre 2016*"). Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 5 ex All. A alla Delibera 73/11/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio.

A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti si parla del mese di settembre 2017 per poi fare un ulteriore riferimento, comunque assai generico, al mese di settembre 2016. Anche sulla natura dell'utenza l'istante commette ulteriori imprecisioni: se da un lato sostiene che si tratta di un'utenza di tipo affari, dall'altro la FASTWEB ne contesta la natura residenziale. A fronte di una tale specifica contestazione l'utente neppure si premura di depositare una fattura o lo stesso contratto di attivazione dal quale si possa definitivamente evincere la tipologia di linea attiva con l'Operatore.

Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che *"...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"* e ancora nella medesima pronuncia si legge *"Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo"* (DL/184/15/CRL)

Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Anche per la lamentata omessa migrazione della linea la domanda non risulta fondata, non avendo l'utente dimostrato – anche di fronte ad una specifica contestazione da parte di entrambi i Gestori – di aver inoltrato una richiesta di migrazione per la linea 06.5613xxxx dal Fastweb in TIM. Sul punto gli Operatori hanno negato l'esistenza di una richiesta in tal senso e lo stesso Operatore FASTWEB ha dimostrato l'assenza nei propri sistemi di una richiesta di NP per l'utenza in parola.

Per le medesime considerazioni, la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo non può essere considerata meritevole di accoglimento. Anche sotto tale profilo, l'utente non ha dimostrato, come da suo precipuo onere, di aver inoltrato al Gestore uno o più reclami scritti. Ed invero, come pacificamente riportato in atti dall'utente, la parte istante fa un generico riferimento a delle segnalazioni verso il call center della FASTWEB, senza neppure indicare il codice di chiamata, il numero di operatore ed il numero di ticket della segnalazione guasto. Ed invero per orientamento costante di questa Autorità, nel caso in cui l'utente contesti il mancato riscontro ai

reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, oltre alla produzione della contestazione scritta. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell'operatore, non è accoglibile l'istanza per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Ne deriva, che la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, così genericamente postulata ed in totale assenza della prova documentale a supporto della stessa debba essere recisamente rigettata.

In ultimo, la richiesta di storno dell'insoluto per il periodo di lamentato disservizio non può essere accolta in quanto del tutto generica e comunque non quantificata. Con riferimento al caso di specie, infatti, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate, prove che, ancora una volta, non risultano essere state allegate.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. G. Cxxx, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
3. 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.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.
5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini