

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 29 del 16 marzo 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Fastweb XX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

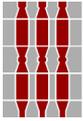
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Fastweb XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 16 marzo 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;

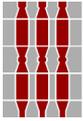
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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”*;

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 l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 15 marzo 2016 (prot. n. XX/16) con cui la società XXXXXX, con sede 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 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” n.XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 2 luglio 2015 sottoscriveva un contratto con l'operatore Fastweb e solo in data 23 luglio 2015 veniva attivata la linea;

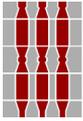
b) da subito riscontrava numerosi problemi, rimanendo anche completamente isolato; tentava di contattare l'operatore, ma invano, in quanto alle chiamate rispondeva una voce registrata che dava atto che c'erano dei problemi sulla linea e che gli stessi sarebbero stati risolti;

c) l'istante si vedeva costretto a chiedere il recesso dal contratto e la portabilità della numerazione ad altro operatore; nonostante il recesso, Fastweb continuava ad emettere fatture, prontamente contestate in data 8 settembre e 20 ottobre 2015;

d) i consumi effettuati dal 20/07/2015 al 30/09/2015 ammontano a euro 0,24 a causa del mancato funzionamento della linea dall'attivazione al recesso, elemento questo che prova che la linea non era funzionante.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) storno delle fatture emesse e da emettere e ritiro della pratica di recupero crediti;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Il) indennizzo di euro 1000,00 per mancata attivazione, distacco della linea, mancata risposta al reclamo, mancata portabilità e fatturazione ingiustificata.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per errata indicazione della sede Fastweb nel formulario;
- b) l'istante ha chiesto la portabilità della risorsa XXXXXX e Fastweb ha correttamente attivato i servizi in data 20 luglio 2015, conformemente a quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto;
- c) i servizi risultano essere stati correttamente erogati, come risulta dal traffico telefonico registrato in fatturazione, e non risulta alcuna segnalazione di disservizio in costanza di rapporto;
- d) per quanto concerne il servizio dati, lo stesso istante riconosce che vi è stato un problema che ha riguardato il server di proprietà della XXXXX, problema di cui Fastweb non è responsabile;
- e) in data 6 agosto 2015 è pervenuta richiesta di migrazione verso altro operatore, correttamente espletata da Fastweb il 31 agosto 2015, pertanto l'asserita perdita della numerazione appare non corrispondente ai reali accadimenti;
- f) l'istante ha effettuato il recesso prima della scadenza dei 24 mesi previsti;
- g) l'offerta prevedeva consumi illimitati per cui nessun pregio assume il fatto che ci fosse in fattura solo una spesa di euro 0,24, relativa a chiamate verso numerazione 199 e non ricompresa nell'opzione senza limiti;
- h) i reclami sono stati inviati a rapporto concluso.

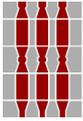
In base di tali premesse l'operatore Fastweb XX chiede il rigetto della domanda.

L'istante, nelle proprie memorie di replica, ribadisce le proprie richieste e contesta l'asserita inammissibilità dell'istanza per errata indicazione della sede Fastweb, in quanto trattasi mero errore materiale che ha comunque consentito la perfetta identificazione del soggetto istante.

Specifica inoltre che uno dei reclami scritti è stato ricevuto dall'operatore in data 11 agosto 2015, data in cui il rapporto contrattuale era ancora in essere.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore va rigettata in quanto l'effettiva conoscenza dell'istanza da parte del gestore vale a sanare l'eccepita irregolarità formale.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

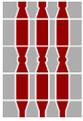
Nel merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

Dalla documentazione versata in atti dalle parti, risulta che in data 2 luglio 2015 è stato sottoscritto un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa, adsl e fax, con passaggio della numerazione. L'articolo 4 delle Condizioni Generali di Contratto di Fastweb indica in sessanta giorni dalla conclusione del contratto il termine per l'attivazione del servizio. Da quando dichiarato da entrambe le parti, l'attivazione è avvenuta nel medesimo mese di luglio 2015 e quindi nel rispetto dei termini previsti. In relazione a tanto, le domande di indennizzo per mancata o ritardata attivazione e per mancata portabilità non possono trovare accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per "distacco linea", va preliminarmente osservato che tale fattispecie non è contemplata espressamente dal regolamento indennizzi, né emerge dagli scritti depositati che l'istante abbia subito una cessazione ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi. Oltre a ciò, anche a voler considerare la richiesta di indennizzo per "distacco linea" una richiesta di indennizzo per il dichiarato malfunzionamento, non è possibile pronunciarsi per un accoglimento in quanto non risultano in atti reclami inoltrati all'operatore in costanza di rapporto contrattuale, e quindi antecedentemente alla data, incontestata, del 31 agosto 2015 di passaggio ad altro operatore. Il riepilogo, in particolare, di asseriti reclami telefonici effettuati nei mesi di luglio ed agosto 2015 non può, ai detti fini, essere utilmente preso in considerazione: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e dell'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP.

Tanto premesso, ed in via generale, per costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazioni l'operatore non è messo in condizione di attivarsi per risolvere l'asserito disservizio.

Infatti è evidente che, in tale ipotesi, 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: se, pertanto, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (da ultimo Agcom 20/17/CONS). In merito l'Autorità, per costante orientamento, ha ritenuto che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato,*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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".

Il primo reclamo scritto in cui si lamenta il malfunzionamento, depositato agli atti, risulta inviato in data 08/09/2015, come si evince dalla copia del relativo rapporto di trasmissione, ma a quella data la migrazione verso altro operatore era già avvenuta.

Per completezza, dalla disamina del dettaglio traffico depositata da Fastweb, risulta che la linea telefonica era attiva nelle giornate del 23, 24, 27, 28, 29, 30 e 31 luglio e 3, 4, 5, 7, 11, 12, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28 agosto.

Poichè, infine, i reclami scritti depositati agli atti risultano essere stati inviati all'operatore in date successive alla cessazione del rapporto contrattuale, non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Non essendo stata individuata alcuna responsabilità in capo all'operatore non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture emesse e da emettere, né di indennizzo per fatturazione ingiustificata.

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 da XXXXXX, con sede XXXXXXX, nei confronti dell'operatore Fastweb XX.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)