

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.447
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

STEFANO CAVEDAGNA

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 57/14, n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n.38/12/CIR, 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, la determina Corecom Emilia-Romagna, n. 11/2017 e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 48/2018;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2574);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 07.09.2017, l'istante ha presentato istanza di definizione prot. AL.48063 del 27.09.2017.

L'istante ha lamentato ritardo nel trasloco e interruzione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso l'istante ha dichiarato quanto segue.

Il 3 novembre 2016 faceva richiesta di trasloco della linea dalla sede di via Bufalini alla sede di Piazza del lavoro n. 4 a Fastweb X (di seguito Fastweb). Il trasloco però non veniva effettuato nei tempi contrattualmente previsti e il servizio subiva un'interruzione.

Nonostante i vari reclami, la problematica non veniva risolta comportando un ampio disagio e danno economico alla struttura rimasta senza alcun servizio per più di 30 giorni.

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

- a) L'indennizzo per il numero di giorni in cui la struttura è rimasta senza servizio.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, nella propria memoria dichiara di avere ricevuto la richiesta di trasloco in data 29.11.2016 e di avere definitivamente attivato i servizi presso la nuova sede indicata da parte istante in data 22.12.2016, pertanto entro il termine di 30 giorni. Richiama le condizioni generali



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di contratto che prevedono che l'attivazione dei servizi richiesti dal cliente deve avvenire nel termine maggiore di 60 giorni. Pertanto, non si riscontra alcun ritardo o altro inadempimento che possa dar luogo a richieste di indennizzo. Evidenzia come nulla possa esserle imputabile anche nel caso si volesse considerare, sebbene in assenza di qualsivoglia allegazione a supporto, quale *die a quem* la data indicata dall'istante (03.11.2016). Per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, produce il dettaglio dei consumi delle fatture nn. 8993266/1 e 381224/16 che smentiscono il verificarsi del preteso disservizio e, pertanto, la conseguente relativa richiesta di indennizzo non appare meritevole di accoglimento.

Precisa che non risultano reclami inviati.

Conclude quindi chiedendo di respingere ogni richiesta dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non trovano accoglimento, come di seguito precisato.

Rispetto al disservizio lamentato, non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Nel caso di specie, non risultano depositati agli atti alcun reclamo. Non è dunque stato provato che il gestore sia stato effettivamente informato del disservizio e che quindi sia stato messo in condizione di risolvere il problema. A tal proposito, è costante l'orientamento dell'Autorità nel sostenere che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea 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” (v. *ex multis* delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Quindi se da una parte l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, dall'altra è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Sul disservizio oggetto di contestazione, oltretutto, l'operatore sostiene di non aver ricevuto segnalazioni e, a supporto della propria posizione, Fastweb evidenzia come le fatture n. 8993266/16 e 381224/16, emesse in riferimento al periodo contestato, presentino traffico coerente con un regolare funzionamento del servizio. A riguardo, sebbene l'emissione della bolletta non costituisca un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, può essere uno strumento utile per esaminare il traffico effettuato nel periodo interessato dal lamentato disservizio. Pertanto, considerato che la documentazione in atti non consente di comprovare la vicenda e l'ufficio non può sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste, sul punto si ritiene di non poter accogliere la domanda di indennizzo.

L'unica attività svolta dall'istante è stato il deposito di un GU5 in data 22.12.2016 regolarmente riscontrato dall'operatore che appunto segnalava la regolare esecuzione e attivazione e che veniva archiviato da codesto Corecom per attivazione effettuata. Prima di tale data nessun reclamo risulta inviato.

Lo stesso trasloco appare avvenuto nei tempi contrattualmente previsti. Le condizioni generali di contratto, allegate dall'operatore, prevedono all'art. 8 che: *"Fastweb effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb del modulo di trasloco ..."* Anche volendo prendere a riferimento la data indicata da parte istante ossia il 03.11.2016, diversa da quella indicata da Fastweb, ossia il 29.11.2016, il trasloco appare comunque perfezionato in data 22.12.2016 (non contestata dall'istante) e, pertanto, entro i 60 giorni contrattualmente previsti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Rigettare l'istanza di FNA Provinciale Forlì nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom