AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 82/2019

XXX / FASTWEB XXX
(GU14/113234/2019)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 19/12/2019;

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 modificato 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. 296/18/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 XXX del 18/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 18/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la linea fissa (voce e dati) è rimasta interrotta dall'8 al 24 ottobre 2018, con significative ricadute negative.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

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

1) l'istanza è generica in quanto non evidenzia l'esatto periodo di disservizio;

2) non vi sono reclami in atti;

3) i servizi risultano correttamente erogati, come dimostrato dalla documentazione contabile, in atti;

4) l'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi esclude la corresponsione degli stessi nel caso in cui il disservizio non sia stato segnalato al gestore entro 3 mesi dall'avvenuta conoscenza dello stesso.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore in quan to l'istante ha circostanziato il periodo di disservizio all'intervallo 8/10/2018 – 24/10/2018.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta in quanto, 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).

Non essendo stato depositato in atti alcun reclamo scritto, né essendo stata fornita evidenza circostanziata di reclami telefonici, corredati di elementi atti a fondarne la verosimiglianza, la domanda non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX, nei confronti dell'operatore Fastweb XXX, per le motivazioni sopra riportate. 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, 19/12/2019

IL PRESIDENTE