



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 51 del 24 Ottobre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX di XXXX 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/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 2016,

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 10 giugno 2015 (prot. n. XX/15), con la quale XXXXX, corrente in XXXXX, 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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a seguito del passaggio a Telecom, il servizio in entrata subiva dei malfunzionamenti dovuti alla mancata cancellazione di Fastweb della numerazione;

b) ciò ha danneggiato l'immagine della società e ha fatto perdere molti clienti.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

l) la liquidazione di un indennizzo ai sensi della delibera 73/11CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

a) l'istanza è inammissibile in quanto assolutamente indeterminata;

b) in data 14/05/2014 Telecom avviava la procedura di migrazione sulla numerazione in oggetto, tale migrazione veniva espletata in data 26/06/2014;

c) l'istante non ha mai segnalato a Fastweb alcun disservizio.

In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

L'istante nella replica contesta la richiesta di inammissibilità per indeterminatezza ed afferma che i reclami telefonici rivolti a Fastweb, lungi dal non essere stati avanzati, non hanno dato luogo ad apertura di segnalazioni in quanto la numerazione non apparteneva a Fastweb.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.

In via generale si deve evidenziare che l'articolo 2 della delibera n.173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, prevedendo espressamente che "sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi" ha inteso delimitare l'ambito oggettivo delle controversie soggette all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, nel senso di ricomprendervi quelle connesse ad uno specifico rapporto intercorrente tra l'utente e l'operatore, escludendo da tale ambito quelle che potrebbero insorgere tra le stesse parti, ma al di fuori del medesimo rapporto contrattuale (tra le altre, Agcom, del. n. 127/10/CIR e, recentemente, del. n. 38/15/CIR).

Nel caso di specie, secondo le schermate Eureka depositate agli atti dall'operatore e non contestate dalla società istante, il rapporto contrattuale tra Fastweb e XXXX è cessato il 26/06/2014, a seguito di passaggio ad altro operatore. Al momento, pertanto, del verificarsi del disservizio, e cioè dal 08/07/2014 al 01/08/2014, l'istante era quindi cliente da un altro gestore.

Inoltre agli atti non risulta alcun atto monitorio comunque volto a sottoporre al gestore la problematica qui lamentata ed a sollecitarne l'intervento per la risoluzione del disservizio. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, 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, 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", (*ex multis*, Agcom, dell. nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 92/15/CIR).

Pertanto, per le motivazioni sopra espresse, l'istanza non può essere accolta.

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, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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)