AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N.31/2020**

**[redacted] / FASTWEB SPA**
**(GU14/19168/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/10/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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;

VISTA l'istanza di [redacted] del 18/09/2018 acquisita con protocollo n. 0131823 del 18/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, sig. [redacted] titolare dell' utenza [redacted], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 18.09.18 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall'emissione del verbale di mancata esperita conciliazione (verbale del 14.09.18) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 20.04.18, contesta un disservizio sulla linea telefonica uso domestico fornita dalla compagnia Fastweb spa. Nello specifico lamenta "nonostante le continue segnalazioni per avvertire che la linea non funzionava sono rimasto senza servizio per piu' di un mese! Ancora oggi posso definire pessimo il servizio anche se strapago per servizi assenti o funzionanti a singhiozzo." L'istante fa richiesta di indennizzo per il disagio subito, "Credo che mi debba essere riconosciuto un indennizzo serio visto il disagio procurato e il tempo perso per ottenere quanto dovuto visto che ho dovuto perdere un giorno di lavoro e fare 200 km", che quantifica in € 700,00.

**2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità delle richieste poiché difformi a quanto richiesto nel formulario UG e riguardanti casi non contemplati dalle ipotesi previste dalle delibere AGCOM. Trattasi, sostiene l' operatore, di istanza di estrema genericità ed indeterminatezza tale da non consentire una idonea difesa da parte del gestore telefonico. Rileva nel merito l'assenza da parte dell'utente di specifiche segnalazioni del disservizio effettuate e la mancata specificazione della durata e del tipo di disservizio lamentato. L' operatore dichiara che da verifiche tecniche effettuate non risultano anomalie tecniche durante l'iter contrattuale sin dall'apertura del rapporto ( avvenuto mese di luglio 2016). Rappresentato ciò, in conclusione, la Fastweb spa fa richiesta di rigetto dell'istanza di definizione, preliminarmente perché improcedibile/inammissibile ed in tutti i casi, gradatamente, chiede rigetto anche nel merito.

L'istante a sua difesa ed integrazione non ha depositato memorie.

**3. 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 precisato. Con riguardo alle suddette richieste ne va rilevata la natura generica ed imprecisa e la mancanza in allegato di documentazione, prove e/o successive argomentazioni a supporto delle stesse.

Dall'analisi istruttoria si rileva che l'utente lamenta un disservizio per più di un mese ma non specifica il tipo di disservizio, se trattasi di malfunzionamento della linea telefonica fissa o linea dati e non individua temporalmente l'inizio del disservizio stesso. Soprattutto, al di là della genericità della richiesta, non vi è prova di aver inoltrato appositi reclami all' operatore, ne scritti ne telefonici. Come risaputo, è onere dell'utente fornire compiuta prova puntuale del disservizio denunciato a mezzo di reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate con assegnazione di un codice identificativo al fine della tracciabilità che deve essere indicato in reclamo. 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 puntuale del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Nel caso che ci occupa non vi è traccia, o meglio, prova, di inoltro di un reclamo tale da dimostrare la segnalazione del problema e giustificare un eventuale indennizzo. L'assenza di apposito reclamo, tralatro, è confermato dallo stesso utente. Analizzando il modello UG cartaceo agli atti depositato in fase di istanza di conciliazione nella sezione del modello titolata "precedenti tentativi di risoluzione della controversia" lo stesso utente conferma di non avere inoltrato alcun reclamo atto ad informare la compagnia telefonica della problematica, per cui è conseguenziale ritenere che l' operatore ne sia stato informato solo a seguito del deposito dell'istanza, avvenuto nell' aprile 2018, come da protocollo di deposito.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese tra le parti.

**2.** 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.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 26.10.2020

IL PRESIDENTE

Dr. Antonio Donato Marra