

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.203
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Vista le Determine AGCOM n. 69/11/CIR; n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e successive in termini;

Viste le Delibere Corecom E.R. n. 11/2017; n. 16/2017; n. 60/2017; n. 73/2017 e n. 103/2017 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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2019.204);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16/01/2018 nei confronti di Fastweb X (di seguito, Fastweb), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0014039 del 28/02/2018 lamentando che:

- dal momento dell'avvio del servizio la ricezione del segnale è stata pessima;
- l'operatore è intervenuto diverse volte ma il problema non è stato mai risolto;
- in data 18/11/2017 si è inserita la segreteria telefonica con messaggio di chiusura per cui i telefoni non squillavano con conseguente danno per la propria attività commerciale.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto che:

- a) risoluzione del contratto senza penali;
- b) rimborso delle bollette pagate;
- c) indennizzo;
- d) rimanere in possesso degli apparecchi telefonici.

### **2. La posizione dell'operatore Vodafone**

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva, eccepisce innanzitutto la genericità della ricostruzione fattuale dell'istante e la mancanza di allegazioni a suffragio di quanto preteso: l'istante nemmeno indica quando si sarebbero verificati i pretesi disservizi. Ciò lede il diritto di difesa del convenuto e comporta l'inammissibilità delle domande attoree le quali, pertanto, dovranno essere rigettate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Tanto premesso, nel merito, l'operatore rileva che in data 06/04/2017 l'istante sottoscriveva "Proposta di Abbonamento" a favore di Fastweb per i servizi voce e ADSL sulle utenze 0541XXXX03 e 0541XXXX11.

In data 10/02/2018 Fastweb dava seguito alle richieste di "Number Portability Pura" (c.d. NPP) dei suddetti numeri da parte dell'utente e avviava le procedure di migrazione, che venivano regolarmente espletate in data 23/02/2018. Tuttavia, alla luce dell'adesione dell'istante all'offerta "Fidelity 24" con durata minima pari a 24 mesi e dell'assenza di una formale richiesta di recesso da parte dell'utente, il contratto deve ritenersi ancora vigente tra le parti alle condizioni di cui al regolamento negoziale.

Con riferimento alle anomalie lamentate dall'utente sui sistemi Fastweb all'esito delle verifiche di propria competenza, svolte anche in loco, Fastweb ha sempre provveduto ad inoltrare le segnalazioni del Cliente all'operatore proprietario dell'infrastruttura (Telecom Italia S.p.a.) e, comunque, il consumo dei servizi esclude la pretesa "pessima ricezione in entrata ed uscita" lamentata dall'istante.

Per quanto riguarda il problema relativo alla segreteria telefonica, evidenzia che Fastweb non ha potere di intervento sul servizio segreteria in uso al Cliente, tanto meno può modificare il messaggio registrato.

Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere integralmente respinte.

- a) Le domanda sub a) di risoluzione del contratto e sub d) di rimanere il possesso degli apparecchi telefonici non possono essere accolte. Ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, infatti, con il provvedimento che definisce la controversia l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che le richieste in esame, in quanto connesse ad una



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

richiesta di facere restano, quindi, estranee alla cognizione del Corecom e vanno pertanto respinte.

- b) La domanda sub b) di rimborso delle bollette pagate non può essere accolta in quanto formulata in modo generico e senza alcuna allegazione documentale a sostegno. Negli atti di parte istante, infatti, non sono indicate le fatture rispetto alle quali dovrebbe trovare applicazione la richiesta di stralcio o, quantomeno, il periodo di tempo al quale la detta richiesta si riferisca. Sul punto, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)” (Corecom E.R. Delibera 103/2017).
- c) Quanto alla domanda sub c) di indennizzo per malfunzionamento, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione.

Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR e successive in termini), infatti, 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. Peraltro, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).

Tanto premesso, considerato che non risulta che l'istante abbia mai formalizzato reclamo all'operatore in relazione al lamentato malfunzionamento, la domanda di indennizzo non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

D'altra parte, è orientamento costante di Agcom ritenere che 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 (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 n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

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

1. Respinge l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb 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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)