



**DELIBERAZIONE**  
**n. 18 del 26 febbraio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Fastweb xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

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

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 15 del giorno 10 gennaio 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb xxx (di seguito, per brevità, Fastweb) ai sensi dell'art. 14

del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Fastweb, lamenta la totale interruzione nell'erogazione del servizio voce e ADSL sulla propria utenza n. 055 5274xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"segnalava sia al servizio clienti 192193 che, a mezzo fax, i guasti alla linea fissa e alla linea adsl"; veniva a sapere che il suo numero era stato invertito con un altro utente e che "avevano attivato un altro numero ovvero 0559364xxx" ;*

- in data 12 novembre 2016 inviava un reclamo a mezzo fax in cui contestava l'interruzione del servizio sull'utenza n. 055 5274xxx.

In data 22 dicembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l' "indennizzo per l'interruzione linea voce e adsl";
- ii) l' "indennizzo per mancata risposta al fax";
- iii) le "spese di procedura".

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

La società Fastweb, in data 8 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha preliminarmente eccepito *"l'assoluta genericità dell'istanza proposta (...) L'istante, infatti, lamenta presunti guasti sulla linea voce e internet, ma senza specificare il periodo. Nel formulano GU 14, infatti, non viene indicato in maniera precisa un arco temporale in cui gli assenti malfunzionamenti si sarebbero verificati"*.

Nel merito l'operatore ha, inoltre, osservato che:

- "1. In data 11.10.2016 la Sig.ra xxx ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb xxx;*
- 2. Successivamente, tutti i servizi sono stati correttamente attivati in perfetta aderenza a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto (doc. 2);*
- 3. A tal proposito occorre precisare che l'art. 5.1 della Carta dei Servizi prevede quanto segue: "Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla proposta di abbonamento, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Ti terremo aggiornato su tempi e modalità di attivazione. ";*
- 4. Ancora, l'art. 4.1 stabilisce che "I Servizi saranno attivati da Fastweb entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della Proposta, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Fastweb, ivi inclusi quelli dipendenti da operatori terzi"*

5. *Passando ad analizzare i fatti oggetto della presente controversia, è necessario sottolineare che quanto asserito da controparte risulta privo di qualsivoglia fondamento e, pertanto, non potrà trovare accoglimento;*
6. *Emerge piuttosto il corretto adempimento della scrivente di tutte le obbligazioni sulla medesima incombenti, e la totale pretestuosità dell'istanza;*
7. *Controparte, infatti, lamenta un non meglio precisato guasto alla propria linea voce ed internet, l'attivazione di un numero diverso da quello richiesto, nonché un'asserita mancata risposta ai reclami;*
8. *La doglianza relativa all'attivazione di un numero differente da quello richiesto è totalmente infondata;*
9. *Ed infatti, dalle fatture depositate si evince che il numero ivi presente è quello portato da Wind, e cioè il n. 0555274xxx, che viene regolarmente utilizzato, come risulta dal copioso traffico (docc. 3 - 4);*
10. *Per quanto riguarda i presunti disservizi, si ribadisce ancora una volta l'eccessiva genericità dell'istanza che non permette di identificare il periodo degli stessi;*
11. *La scrivente, peraltro, non ha mai riscontrato anomalie nell'erogazione dei propri servizi;*
12. *L'art. 5.2 del regolamento negoziale citato prevede che "In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento";*
13. *Pertanto, nel caso sopra esposto, non è prevista alcuna ipotesi di indennizzo;*
14. *Inoltre, contrariamente a quanto asserito da controparte, non è pervenuto alla scrivente alcun reclamo in merito a quanto lamentato nell'istanza in epigrafe;*
15. *A tal proposito, l'art. 10.2 delle Condizioni Generali di Contratto prevede quanto segue: "Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata A/R, e-mail o via fax. In caso di raccomandata A/R o e-mail, la ricezione è comprovata rispettivamente dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio. 10.3 Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a Fastweb dovranno pervenire a. Fastweb Servizio Clienti, C.P. n. 126, 20092 Cinisello Balsamo (MI). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche attraverso MyFASTPage, area "Assistenza", o tramite fax al numero 02.45.40.11.077";*
16. *Precisato ciò, è agevole intuire, guardando il presunto reclamo allegato agli atti, che il rapporto del fax indica l'errore nell'invio dello stesso!!*
17. *Quindi il fax non è mai stato neanche inviato alla scrivente, che dunque in nessun modo avrebbe mai potuto sapere della presunta sospensione dei servizi lamentata".*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere l' "indennizzo per l'interruzione linea voce e adsl" non è meritevole di accoglimento stante l'indeterminatezza della richiesta dal punto di vista del periodo che ha interessato il disservizio e l'assenza di segnalazioni tracciate all'operatore.

In merito, si richiama il costante orientamento dell'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi (*ex multis* Delibere Agcom n. 43/18/CIR, n. 86/18/CIR).

Nel caso di specie, si osserva che non risulta agli atti la prova che l'istante abbia inviato reclami all'operatore in costanza di disservizio. Infatti si deve evidenziare che il reclamo asseritamente inviato per fax dall'istante al gestore, riporta una ricevuta con il messaggio di errore. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Inoltre, nel caso di specie, a fronte dell'eccezione mossa dall'operatore in memoria di non aver ricevuto alcuna segnalazione, l'utente non ha ritenuto di depositare prova dell'invio corretto del reclamo del 12 novembre 2016, e pertanto la ricostruzione dei fatti, così come descritti nell'istanza di definizione, non trova conferma nella documentazione al fascicolo.

Per le medesime ragioni non può neppure essere accolta la domanda *sub ii)* d'indennizzo per l'omessa risposta al reclamo 12 novembre 2016, atteso che l'invio del medesimo non risulta provato.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 febbraio 2019;

### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata in data 10 gennaio 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*