

DELIBERA N. 33 del 04/03/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX Antonella / Fastweb SpA
(GU14/13339/2018)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX Antonella del 06/09/2018 acquisita con protocollo N. 0120167 del 06/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante rappresenta che nel mese di settembre 2016 ha sottoscritto un contratto con Fastweb per l’attivazione di una nuova linea telefonica. La linea in realtà non veniva mai attivata ma nonostante ciò riceveva una lettera di messa in mora per il mancato pagamento di € 271,35 relativi a fatture emesse tra settembre 2016 e aprile 2017, comunque mai ricevute. In base a tali premesse, l’utente chiede all’adito Corecom: i. Storno insoluto; ii. Indennizzo di euro 600,00 per mancata attivazione linea; iii. Rimborso spese di procedura; Deposita: Lettera di messa in mora.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. In primo luogo eccepisce l'integrale inammissibilità dell'istanza poiché le richieste dell'istante non sono supportate da produzione documentale, l'unico allegato è la lettera di messa in mora. Peraltro fa presente che sono assenti reclami e/o segnalazioni con cui l'istante a ragion veduta avrebbe dovuto segnalare la presunta mancata attivazione. Allega: fatture del 31/08/2016, del 31/12/2013, del 31/10/2016 e del 28/02/2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Si rigetta l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore convenuto atteso che il contratto, così come specificato dall'istante, è stato sottoscritto a distanza e non tramite agente di vendita. Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata attivazione della linea telefonica nonostante il contratto stipulato con l'operatore a settembre 2016. Di converso l'operatore convenuto eccepisce l'assoluta genericità dell'istante e la carenza di documentazione a supporto dell'asserita mancata attivazione. In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserita mancata attivazione della linea tale da permettere eventualmente all'operatore di effettuare le verifiche del caso. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 640/13/CONS). Peraltro si richiama l'art. 14 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS che stabilisce che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente Regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.....". In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine alla mancata attivazione della linea, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato l'asserito disservizio. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico degli operatori convenuti in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti degli stessi. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra Antonella XXX nei confronti di Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

L'Aquila 4 marzo 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci