

**DELIBERA N. 45 /15**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX COCCIA/TELECOM ITALIA S.P.A. E FASTWEB S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 155/15)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 9 Novembre 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dal Sig. XXX Coccia, presentata in data 09/06/2015 ed acquisita in pari data al prot. 14137;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA in particolare la richiesta di integrazione istruttoria, prot. 13968 del 24/06/2015, inviata dal Responsabile del procedimento alla parte istante per l'acquisizione di ulteriori elementi ed informazioni più dettagliate in relazione ai fatti oggetto della richiesta di definizione;

CONSIDERATO che l'istante entro il termine previsto per l'integrazione istruttoria non ha prodotto nessuna documentazione;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Si riporta integralmente quanto scritto nell'istanza di definizione: *“disattivazione linee telefoniche per motivi di migrazione da Fastweb a Telecom (periodo maggio '15). In prima istanza è emerso che Telecom richiede il pagamento di fatture da me mai ricevute mentre Fastweb richiede il pagamento di una fattura non pagata perché non dovuta”*

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. *“Non fatturazione del periodo di sospensione”*;
- ii. *“Annullamento degli insoluti richiesti dagli operatori”*;
- iii. *“Indennizzo per il disagio subito”*

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

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto palesemente generica oltretutto carente di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità degli operatori convenuti in relazione all'asserita illegittima disattivazione del servizio e sulla non debenza degli importi insoluti.

Nel merito precisa che dalle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi informativi è emerso che l'utenza n° 085/971230 è passata a Fastweb il 28/04/2014 con ultimazione della migrazione in data 29/05. È stato altresì accertato che parte istante aveva in precedenza formulato una richiesta di rientro in data 03/04/2015: la procedura di rientro, tuttavia, si interrompeva per rinuncia da parte del medesimo istante in data 22/04/2015.

Fa presente inoltre che anche successivamente a maggio 2015 l'istante chiedeva nuovamente il rientro in Telecom, successivamente annullato in data 29/05/2015 per sua espressa rinuncia.

Con riferimento all'altra utenza n° 085/971423, precisa che la stessa è in consistenza Fastweb come da richiesta dell'istante.

Nonostante Telecom abbia sempre agito con diligenza e correttezza, lo stesso non può dirsi dell'istante che ingiustificatamente e senza previa contestazione, ha interrotto i

pagamenti delle fatture dovute: il Sig. Coccia è debitore della somma di euro 297,80, derivante dal mancato pagamento dei conti 3/13 e 4/14 relativi alla linea 085/971230.

### **3. La posizione dell'operatore Fastweb**

Evidenzia innanzitutto l'inammissibilità dell'istanza perché priva di qualsiasi elemento identificativo delle pretese oggetto del presente procedimento: l'istanza appare del tutto illogica e priva di motivazione, nonché mancante dei riferimenti temporali, dunque inidonea a sorreggere la pretesa fatta valere dal Sig. Coccia.

Nel merito precisa che le utenze risultano attive: a tal fine produce le fatture dalle quali si evince il traffico prodotto.

### **4. 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.

Dalla documentazione in atti non risulta possibile verificare con esattezza la durata del disservizio lamentato, né la natura dello stesso. Va invero rilevato, in primo luogo, che l'utente si è limitato ad indicare, in maniera generica, che l'asserita sospensione si sarebbe verificata nel maggio 2015, non fornendo la durata complessiva dell'interruzione del servizio subita, né tantomeno l'indicazione di un termine iniziale e di un termine finale del disservizio in parola.

Ancor più genericamente chiede l'annullamento dell'insoluto senza indicare né le ragioni né tantomeno le fatture non dovute.

Né l'utente ha ritenuto di precisare la domanda a seguito dell'espressa richiesta in tal senso formulata con la richiesta di integrazione istruttoria da parte del Corecom, che, ritenendo generica la domanda, ha richiesto all'utente di fornire una "descrizione dettagliata dei fatti con precisazione della natura del disservizio lamentato, della data di invio della richiesta di portabilità e della durata esatta del periodo di sospensione del servizio, oltre che dell'indicazione delle fatture insolute e delle ragioni della richiesta di annullamento delle stesse".

L'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio, sia sotto il profilo della durata dello stesso rende la domanda assolutamente indeterminata. Pertanto si ritiene che le richieste proposte dall'istante, relativamente al riconoscimento di un indennizzo per il disagio subito e allo storno delle fatture insolute non possono, pertanto, trovare accoglimento

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Coccia nei confronti delle società Telecom Italia s.p.a. e Fastweb, per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 9 Novembre 2015

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.