

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n.15 del 01/03/18

Oggetto: Definizione della controversia

c/ FASTWEB SPA

L'anno 2018 addì 01 del mese di MARZO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente		
Felice Blasi	Componente		
Marigea Cirillo	Componente		
Francesco Di Chio	Componente		
Elena Pinto	Componente		

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, lett.e);

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

VISTA l’istanza presentata dai Sigg.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell' istante

Gli istanti lamentano la mancanza di segnale della rete Fastweb nel periodo 5-9 gennaio

In ragione di quanto contestato, formulavano le seguenti richieste:



I) Corresponsione dell'indennizzo ai sensi della delibera AGCOM n. 73/11/CONS;

II) Spese di procedura

1. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva ritualmente depositate nel presente procedimento, Fastweb S.p.a ha evidenziato l'assenza di qualsivoglia disservizio nel periodo indicato oltre che la carenza di un reclamo proposto nel corso del rapporto contrattuale volto a segnalare il malfunzionamento.

Inoltre, pur volendo ammettere l'esistenza di una problematica, considerato il periodo dell'asserita carenza di segnale (cinque giorni), la stessa veniva comunque risolta nei termini previsti dalla Carta Servizi e dalle Condizioni Generali di Contratto: infatti, se effettivamente verificatosi, il disservizio non viene indennizzato laddove sia stato risolto entro le 72 ore lavorative.

Conseguentemente, in virtù di quanto dichiarato e prodotto, l'Operatore chiedeva disporsi il rigetto delle avverse domande.

2. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalle parti istanti non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate.

Si premette che ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento adottato con delibera AGCOM 173/07/CONS è stata disposta la riunione dei procedimenti in esame trattandosi di fattispecie omogenee per l'oggetto del disservizio lamentato oltreché per l'Operatore interessato; inoltre i diversi istanti hanno inteso delegare il medesimo legale per tutelare le proprie posizioni.

Nel merito, gli utenti lamentano genericamente l'assenza del segnale nel periodo 5-9.01.2017 senza circostanziare l'accaduto né fornire documentazione a supporto della posizione.

L'unico reclamo allegato ad atti, inoltrato successivamente al verificarsi del disservizio (inviato per gruppi di istanze rispettivamente in data 18.01.2017, 27.01.2017 e 2.02.2017), risulta finalizzato esclusivamente ad intimare il pagamento di un *"equo indennizzo per quanto perpetrato a danni del Sig...."* (cfr. allegato n. 3 GU14), ma nulla aggiungere rispetto al caso che ci occupa.

Ciò non consente la possibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del disservizio e quindi eventuali profili di responsabilità dell'Operatore interessato: infatti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Sul punto, l'AGCOM ha più volte chiarito che *"in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente"* (delibera 38/12/CIR).

Inoltre, con specifico riferimento alla lamentata carenza di segnale nella zona di residenza (Laterza), appare opportuno chiarire che la stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone il servizio possa risultare meno efficiente per diverse motivazioni.

"Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura" (confronta delibera AGCOM 69/16/CIR).

A ciò si aggiunga che, sul punto, Fastweb ha chiarito che l'asserito disservizio veniva comunque risolto nei termini contrattuali e pertanto non risulta indennizzabile.

Alla luce di quanto descritto, la domanda sub I) non può trovare accoglimento.

In considerazione del rigetto integrale della domanda e stante la proposta formulata dall'Operatore in occasione del tentativo di conciliazione, nulla si liquidata a titolo di rimborso spese di procedura (domanda sub II).

3. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

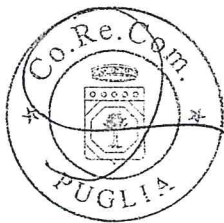
il rigetto integrale di tutte le altre istanze in oggetto indicate.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Il responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta
di n° 03 (TRE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

UFFICIO CONTENZIOSO
La P.P./Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi