



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/665623/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/02/2024 acquisita con protocollo n. 0063469 del 28/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE** L’istante assume di aver stipulato nel mese di agosto 2023 un contratto per servizio di telefonia fissa + mobile, chiede la ricezione di copia delle fatture e del contratto oltre agli indennizzi previsti dal Regolamento di cui alla del. 347/18/CONS relativamente alla mancata risposta al reclamo e al profilo tariffario non richiesto ed a tutti gli indennizzi dovuti come da succitata delibera, con riserva di danno ulteriore innanzi all’A.G.O., in ipotesi di definizione o mancato accordo Conclusasi con esito negativo l’udienza di conciliazione svoltasi in data 04.12.23, in data 28.02.24, presentava istanza di definizione.

**POSIZIONE OPERATORE** L’operatore Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha preliminarmente eccepito l’inammissibilità e l’infondatezza della presente istanza di definizione. Nel merito ha rilevato “ l’estrema genericità nonché la palese strumentalità delle contestazioni di controparte , avendo “sempre correttamente applicato il canone concordato con l’istante, deducendo conseguenzialmente, che.., “tutte le fatture emesse da Fastweb ed erroneamente contestate da parte istante, riportano correttamente gli importi concordati contrattualmente” Deposita in atti copia del contratto e copia dei conti telefonici nonché copia di e-mail inviata all’utente in data 08.11.23 in riscontro ai reclami inviati dall’utente. Chiede pertanto il rigetto della domanda in quanto le richieste di indennizzo risultano essere

del tutto inconferenti, infondate e pretestuose. REPLICHE ISTANTE Con memoria di replica ritualmente depositata, l'istante precisa che oggetto della presente istanza è la totale inerzia dell'operatore a fronte di una richiesta ben precisa e dettagliata rivolta all'operatore... .." i reclami, - depositati sin nella prima istanza, nuovamente nella presente definizione e non contestati da controparte, - non sono mai stati lavorati. Da ottobre 2023, come si evince dagli allegati 15 e 17 del fascicolo, il Gestore ha ottemperato alla legittima richiesta dell'utente, con il deposito delle memorie e della documentazione solo il 18/04/2024 nel presente procedimento ! E' pertanto sicuramente dovuto, per oltre 190 giorni a 2,50 euro al giorno, tutto il massimale di euro 300 previsto dall'Art. 12 Delibera indennizzi n° 347/18.." reiterando altresì le richieste di indennizzo già indicate.

MOTIVAZIONE Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina risulta incentrarsi sulla contestazione al gestore telefonico di non aver dato fattivo riscontro alla precisa richiesta da parte dell'utente di ricevere copia del contratto e di copia dei conti telefonici, onde consentire allo stesso di verificare la rispondenza degli importi addebitati alle condizioni contrattuali a cui ha aderito. Il gestore asserisce di aver riscontrato i reclami dell'utente, come si desume dall'allegata documentazione, con e-mail dell'08.11.23, nella quale tuttavia, non fornisce quanto dallo stesso espressamente richiesto, ma comunica esclusivamente la correttezza degli importi addebitati in fattura. Da tale punto di vista, anche se, si potrebbe ravvisare nel comportamento dell'utente una carenza di ordinaria diligenza, non avendo lo stesso avuto cura di conservare copia del contratto sottoscritto e mai contestato, né tantomeno di accedere alla propria posizione personale per poter visionare i conti telefonici, tuttavia, ciò non esime l'operatore dal fornire corretto ed adeguato riscontro alle richieste dell'utente. Riscontro che sostanzialmente è stato dato non già nella e-mail del 08.11.23, ma solo in data 18.04.23 con il deposito nel fascicolo documentale della presente procedura, di copia del contratto e dei conti telefonici. Pertanto, si ritiene possa accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, e atteso il lasso di tempo trascorso, si riconosce la somma complessiva di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima. Ogni altra richiesta di indennizzo, risulta assorbita dall'accoglimento del succitato indennizzo.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/02/2024, è tenuta a corrispondere l'importo di E. 300,00 (trecento), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo