



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/631569/2023**

**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 della società XXX, del 15/09/2023 acquisita con protocollo n. 0233367 del 15/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante lamenta che, dal mese di gennaio 2023, l’utenza n. XXX sarebbe stata oggetto di diversi disservizi, che sarebbero stati regolarmente segnalati al servizio clienti. Secondo la prospettazione di parte istante, tali disservizi non sarebbero stati risolti ancorchè la carta servizi Fastweb preveda, all’art 5.4 (Tempi di risoluzione dei guasti tecnici) che: Servizi di Telecomunicazioni che in caso irregolare funzionamento della propria rete di Telecomunicazioni, FASTWEB si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali tenteremo comunque di ripristinare il servizio con la massima celerità. Nei casi di manutenzione programmata, che determinano l’interruzione del Servizio, sarai avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso la MyFastPage. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati. Tutto ciò non è stato naturalmente rispettato e tutti i disservizi che continuavano ad essere esistenti e decisamente gravosi. Invero, secondo quanto riferito nell’istanza, a fronte di non meglio precisate segnalazioni dei detti disservizi, nessun operatore (dell’assistenza clienti ndr) sarebbe stato in grado di risolvere i problemi segnalati, limitandosi gli stessi a consigliare di riavviare gli apparati, procedura che non risolveva il disservizio. Atteso che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e secondo il consolidato orientamento di Agcom: 1) gli

operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale; 2) l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa; 3) il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate – Formula la richiesta della chiusura contratto con storno dell'intera posizione debitoria fino a I termine del ciclo di fatturazione; nonché il riconoscimento di un indennizzo di euro 300.00,

Si costituisce tempestivamente l'operatore, il quale evidenzia come controparte si limiti genericamente e strumentalmente a contestare che la propria utenza telefonica fissa XXX avrebbe subito disservizi da gennaio 2023 e che al momento del deposito dell'istanza in oggetto non sarebbero ancora stati risolti, senza indicare esattamente in cosa consisterebbero tali presunti disservizi (ad esempio impossibilità a ricevere e/o ad effettuare chiamate, lentezza di navigazione, ecc.) e senza fornire altresì alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non indicando nemmeno un codice relativamente alle presunte segnalazioni che dichiara di aver effettuato al servizio clienti Fastweb. Pertanto, chiede il rigetto della domanda per l'estrema genericità di quanto lamentato da controparte che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, renderebbero generica e pretestuosa l'istanza e, nel contempo, atta a ledere il diritto alla difesa di Fastweb non viene posta nelle condizioni, nel caso di specie, di esercitare compiutamente. Nel merito, l'operatore riferisce che alcuna segnalazione di disservizi è mai pervenuta, né risulta che la linea oggetto della presente procedura abbia mai registrato problematiche o disservizi di sorta. Infine, evidenzia che alcun reclamo, in nessuna forma, è mai stato inoltrato all'operatore e quindi che alcun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di tale mancanza.

MOTIVAZIONE: occorre premettere che, come evidenziato dall'operatore, agli atti non risulta alcuna documentazione atta a dimostrare la tipologia di disservizi lamentata, la data di inizio del disservizio, il periodo temporale interessato dal disservizio, Parimenti non si rinvencono nel fascicolo della procedura, documentazione atta a dimostrare l'inoltro di un formale reclamo, nè altra documentazione che possa ritenersi, anche lontanamente, sussumibile allo scopo. Esaurita la doverosa premessa, si osserva che la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)". E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora). Orbene, coime chiarito da questo CORECOM Campania (Cfr Determina Fascicolo n. GU14/557900/2022): "In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento obbligazioni [...] il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto [...] non limitandosi alla mera dichiarazione della circostanza di aver patito un disservizio; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. [...] Nel caso in esame l'istante richiede un indennizzo per il malfunzionamento della propria linea mobile, limitandosi ad indicare periodi non circostanziati, manchevole delle problematiche riscontrate. In definitiva considerata l'evidente ed estrema genericità di quanto lamentato dall'istante che, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, non può dar luogo ad un indennizzo liquidabile. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero; Pertanto, alla luce del consolidato orientamento dell'AGCOM e di questo CORECOM, in materia di onere della prova, l'istanza non può trovare accoglimento;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 15/09/2023, 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  
ALFREDO AURILIO