



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/686919/2024**

**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 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0168871 del 19/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: In data 17/10/2024 alle ore 10.00 sono comparsi, giusta convocazione in virtual room: per l’operatore il delegato Avv. XXX e si è proceduto più volte a contattare parte istante al numero indicato in piattaforma: XXX risultando sempre la segreteria telefonica. Si precisa che nella stanza in virtual room parte istante risulta presente ma non era attivo né l’audio né il video, si è pertanto rinviata l’udienza alle ore 14.00. Alla udienza delle ore 14.00 parte istante non è presente in piattaforma e, ancora, al numero indicato in: XXX risulta la segreteria telefonica. Presente per l’operatore l’Avv. XXX. Parte istante, lamenta di aver sollecitato il ripristino della linea telefonica con cod. cliente XXX, già con reclamo telefonico del 26/08/2023 e poi con reclamo scritto del 29/08/2024 richiedendo l’immediato intervento per il ripristino della linea telefonica oltre il pagamento degli indennizzi dovuti in base alla carta dei servizi e/o dalla normativa Agcom. Richieste: - Pagamento degli indennizzi dovuti per l’interruzione/malfunzionamento della linea. - Pagamento degli indennizzi per l’omessa risposta al reclamo. Disservizi segnalati: - Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 29/08/2023, Data risoluzione: Non risolto)

Posizione operatore: Con proprie deduzioni depositate nei termini previsti dal regolamento, l’operatore Fastweb Spa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell’istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate. In particolare l’operatore eccepisce l’inammissibilità dell’istanza in quanto, non solo non individua i disservizi che si sarebbero verificati, ma, neanche quando si sarebbero verificati e

tantomeno la durata degli stessi, e senza, altresì, fornire alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non producendo alcun documento. E' del tutto evidente pertanto la carenza dei presupposti di cui all'art. 6.1 della Delibera 203/18/CONS, con conseguente inammissibilità dell'istanza, in quanto l'estrema genericità di quanto lamentato da controparte, unitamente alla mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio, di per sé è sufficiente a fondare il rigetto delle domande, come da numerose Delibere in questo senso. Produce quindi idonea documentazione comprovante il costante orientamento di Agcom in materia di onere della prova rilevando che "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione". Deduce inoltre che l'utenza del Sig. XXX è di tipo residenziale ed ha ad oggetto unicamente la linea internet. Pertanto in ogni modo l'istante avrebbe dovuto produrre a sostegno delle proprie doglianze i necessari Speed Test, indispensabili per valutare la velocità effettiva della rete e per quantificare la banda ed il suo funzionamento. In considerazione di quanto sopra argomentato, chiede il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente in quanto generiche e non provate. Infine, l'operatore rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in virtù anche dell'infondatezza (per eccessiva genericità) della domanda principale. Fastweb evidenzia che il reclamo prodotto in piattaforma non reca alcuna prova del suo invio a Fastweb non essendo state prodotte le indispensabili ricevute di accettazione e di avvenuta consegna della pec e pertanto non risulta in ogni caso indennizzabile. Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, anche la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente ed infondata e non potrà trovare accoglimento.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente si osserva che l'istanza è inammissibile e improcedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. L'istante non ha identificato nè i disservizi che sarebbero occorsi sulla sua linea, nè il lasso temporale in cui essi si sarebbero verificati, nè ha indicato le segnalazioni di tali disservizi a Fastweb, nè ha prodotto alcun documento a sostegno di quanto lamentato. In particolare, l'istante richiede un generico indennizzo per malfunzionamento ed interruzione della linea, ma non fornisce alcun riferimento circa il periodo di disservizio, non esibisce alcuno speed test e non dà la possibilità all'operatore di effettuare le opportune verifiche. Chiede inoltre indennizzo per l'omessa risposta al reclamo ma non fornisce prova di invio, accettazione e consegna dello stesso. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istanza andrà senz'altro rigettata per carenza dei requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dal regolamento, per la genericità della domanda. In tal caso di rigetto, il valore del Decisum è pari a zero.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/06/2024, 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