



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/661268/2024**

**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 07/02/2024 acquisita con protocollo n. 0037159 del 07/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente dall’inizio del passaggio della utenza (SETTEMBRE 2023) ha dichiarato di avere assenza rete e disconnessioni varie. Chiede adeguamento linea e rimborso del pagato sino ad oggi, oltre ad indennizzo per disservizi e mancata risposta a tutti i reclami per Euro; 500.00.

L’operatore, in ordine a quanto lamentato da controparte evidenzia come il Sig. XXX si limiti a contestare genericamente e strumentalmente che la propria utenza telefonica mobile XXX “dall’inizio del passaggio (SETTEMBRE 2023)” avrebbe subito “assenza rete e disconnessioni varie”, senza individuare i giorni o il preciso lasso temporale in cui i presunti disservizi si sarebbero verificati e senza fornire alcuna prova a fondamento delle proprie doglianze, non indicando nemmeno un codice relativo a segnalazioni e/reclami che dichiara di aver effettuato “un’immensità di volte”, ma limitandosi a produrre unicamente un reclamo del 27 dicembre 2023, ovvero successivo di oltre tre mesi l’inizio dei lamentati disservizi (e a tal fine si evidenzia che l’art. 14, comma 4, del Regolamento in materia di indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS) prevede espressamente che gli indennizzi sono esclusi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza). Inoltre risulta ulteriormente confermato dal riscontro fornito da Fastweb l’unico reclamo inviato dall’istante in data 27 dicembre 2023, laddove appunto l’esponente società ricevuto il suddetto reclamo provvedeva a compiere le opportune verifiche, all’esito delle quali non

rilevava alcuna anomalia sull'utenza di controparte, come emerge chiaramente dalla email di risposta al reclamo inviata da Fastweb in data 3 gennaio 2024 all'indirizzo email del Sig. XXX. Pertanto, a fronte di un reclamo del 27 dicembre 2023 (depositato da parte istante sulla piattaforma Conciliaweb), e l'istanza di conciliazione presentata presso il Corecom Campania dal Sig. XXX in data 11 gennaio 2024, la Fastweb rileva che l'istanza di conciliazione è stata presentata nei 45 giorni previsti dalla normativa per la gestione dei reclami.

**MOTIVAZIONE:** Sulla base dell'istruttoria svolta e letti gli atti, le richieste dell'istante non risultano accoglibili per i motivi che seguono. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama quella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo la quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, per costante orientamento Agcom e dell'intestato Corecom (ex multis, delibera 7/2021), "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali sono i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione e pertanto la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso di specie, si osserva innanzitutto la genericità dell'istanza proposta, nella quale l'istante non solo non si è premurato di dettagliare il quantum delle somme che qui richiede, ma anche di individuare le singole voci di costo controverse. A tale carenza non ha sopperito con un'adeguata produzione documentale omettendo, in particolare, di allegare i reclami le fatture in contestazione. Nella replica non ha allegato alcunchè. L'operatore, al contrario, nella lunga memoria prodotta, ha effettuato una compiuta ricostruzione dei fatti. La Fastweb, in particolare, ha rappresentato che a seguito dei disservizi lamentati (con l'unico reclamo inviato dall'istante in data 27 dicembre 2023), provvedeva a compiere le opportune verifiche, all'esito delle quali non rilevava alcuna anomalia sull'utenza di controparte, come emerge chiaramente dalla email di risposta al reclamo inviata da Fastweb in data 3 gennaio 2024 all'indirizzo email del Sig. XXX. In base a tanto ed alla documentazione agli atti, le richieste dell'utente non sono accoglibili. Mancano agli atti i reclami inviati, i cui testi si sarebbero rivelati risolutivi ai fini dell'accertamento di un adeguato riscontro. Pertanto, si ritiene adeguata la risposta del 03/01/2024 (a PEC del 27/12/2023), che non rilevava alcuna anomalia sull'utenza di controparte. Pertanto si ritiene riscontrata la PEC datata 27.12.2023 a cui l'operatore rispondeva, il 03.01.2024. Le richieste dell'utente non sono accolte. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 07/02/2024, 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  
ALFREDO AURILIO