

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/675832/2024****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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 22/04/2024 acquisita con protocollo n. 0114332 del 22/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE:** In data 22 Aprile 2024, la sig.ra XXX, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 39/2021, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/675832/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della FASTWEB SPA, parte istante ha lamentato testualmente “sono mesi ormai che ho la linea fissa che non funziona” dichiarando, altresì, che “essendo un unico abbonamento per una linea fissa e 3 mobili, riscontro (con un numero mobile in particolare) la mancanza di dati per la connessione ad internet”. Chiede ancora: “oltre alla risoluzione delle problematiche che durano ormai da mesi chiedo un indennizzo”, il tutto per una somma complessiva pari ad € 700,00.

**POSIZIONE OPERATORE :** In data 10 giugno 2024, l’operatore FASTWEB, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “le contestazioni mosse da controparte nei confronti di Fastweb siano assolutamente infondate, strumentali ed inconferenti, di talché tutte le domande della Sig.ra XXX non potranno che essere integralmente rigettate.” considerando in sintesi che “in realtà all’esponente società non risulta alcun disservizio sull’utenza telefonica fissa di controparte nel periodo in contestazione, né tantomeno sulle utenze telefoniche mobili, né controparte ha mai segnalato a Fastweb alcun disservizio in tal senso. La contestazione relativa ai presunti disservizi è, pertanto, priva di qualsiasi fondamento in quanto anche controllando tutti i contatti telefonici con il call center, a partire dal 26 febbraio

2024 (momento in cui l'istante dichiara che sarebbero iniziati i disservizi di cui al presente procedimento), e per tutta la durata del rapporto contrattuale, non risulta alcuna richiesta di assistenza da parte della Sig.ra XXX, né tantomeno controparte deposita alcun reclamo scritto sulla piattaforma Conciliaweb. Si rileva, infatti, che l'istante non ha mai provveduto ad inoltrare alla Fastweb alcun reclamo per segnalare il presunto malfunzionamento della linea fissa e dell'utenza mobile a partire dal 26 febbraio 2024 e per tutta la durata del rapporto contrattuale, dal momento che dai sistemi informatici della società convenuta non risulta alcuna segnalazione scritta e/o telefonica riguardo al disservizio lamentato dall'istante. L'operatore fa presente ancora che "l'infondatezza unita all'estrema genericità di quanto lamentato da controparte non è, pertanto, certamente indennizzabile in mancanza di qualsiasi riscontro probatorio in tal senso, a fronte di alcuna evidenza di un tale disservizio da parte di Fastweb; difatti, alcun disservizio è occorso sulle utenze telefoniche dell'istante, né controparte ha mai segnalato a Fastweb alcun disservizio in tal senso".

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. 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, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata, si evince che la sig.ra XXX, intestataria dell'utenza n. XXX, lamenta malfunzionamento della linea fissa e mancanza di connessione dati ed internet per un numero mobile non individuato. Nel formulario allegato al fascicolo informatico viene indicato che tale disservizio ha avuto inizio in data 26.2.2024, ma non vi è, agli atti, alcuna traccia di reclami o segnalazioni scritte da parte dell'istante nei confronti dell'operatore Fastweb. Tale fondamentale circostanza è confermata dallo stesso operatore che più volte, nella memoria difensiva, afferma l'inesistenza di segnalazioni concernenti il disservizio lamentato nel periodo in contestazione e, dunque, a decorrere dal 26.2.2024 e la conseguente estrema genericità dell'istanza di definizione. In realtà, la prima segnalazione da parte della sig.ra XXX coincide proprio con l'istanza di conciliazione del 7.4.2024 e con la successiva richiesta di provvedimento temporaneo precisamente in data 23.4.2024, procedimento conclusosi il 3.5.24 con provvedimento di archiviazione per avvenuta riattivazione dei servizi. Ebbene, proprio dal detto provvedimento relativo al procedimento GU5 attivato dalla sig.ra XXX, è palese come i disservizi lamentati dalla medesima si siano effettivamente verificati, sia per quanto concerne il malfunzionamento del servizio di fonia sia di quello della navigazione. Ciò si evince chiaramente dal fascicolo informatico di cui al GU5, in cui l'operatore più volte ribadisce che i servizi di fonia e di navigazione sono stati riattivati, chiedendone conferma all'istante. In sintesi, la sig.ra XXX ha segnalato per la prima volta il malfunzionamento alla linea fissa ed alla navigazione per la linea mobile in data 7.4.2024 per il tramite della piattaforma di Conciliaweb, attivando nelle more anche il procedimento GU5, a definizione del quale, con provvedimento reso il 3.5.2024, si conferma la riattivazione dei servizi. Pertanto, dalla segnalazione alla risoluzione dei problemi sono decorsi 26 giorni e, come da delibera n. 347/18/CONS, sul regolamento degli indennizzi, per il malfunzionamento è previsto un indennizzo di € 3,00 al giorno per ogni servizio. Dunque, trattandosi di n. 2 servizi sia per la fonia che per internet, il riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante dovrà essere pari ad € 156,00 (€ 6x26 giorni). Deve, quindi, concludersi per il parziale accoglimento della domanda, dovendo la Fastweb corrispondere alla sig.ra XXX l'importo di € 156,00 anziché di 700,00, come richiesto nel formulario. Si rigetta qualsiasi altra istanza.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/04/2024, è tenuta a DETERMINA 1) in parziale accoglimento dell'istanza presentata, l'operatore Fastweb è tenuto a corrispondere € 156,00 all'istante, anziché € 700,00 come richiesto nel formulario in piattaforma. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrente

dalla data di notifica del presente provvedimento, a mezzo di assegno circolare o bonifico bancario; 2) ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni espresse.

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