



DETERMINA Fascicolo n. GU14/691657/2024

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 della società XXX, del 12/07/2024 acquisita con protocollo n. 0193799 del 12/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE In data 12 luglio 2024, XXX ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, a cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/691657/2024. Nell’istanza di definizione nei confronti della FASTWEB SPA, parte istante ha lamentato testualmente che: “... nel Marzo del 2023 provvedevo a migrare la mia utenza fissa aziendale da Fastweb a TIM per i continui disservizi patiti negli anni trascorsi, nello specifico, mi veniva fatturato il servizio di WIFI OPEN al costo di euro 20 al mese, che non ha mai funzionato ed il problema non è mai stato risolto nonostante le tante segnalazioni orali e scritte. Oltre ciò, alla avvenuta migrazione dell’utenza in TIM, Fastweb continua a fatturarmi servizi non più richiesti né usufruibili. Ai miei reclami non mi è mai stato dato riscontro...”, quantificando gli indennizzi dovuti dall’operatore in € 2.500,00.

POSIZIONE OPERATORE In data 3 ottobre 2024 l’operatore FASTWEB SPA, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha rilevato:”... l’estrema genericità nonché la palese strumentalità delle contestazioni di controparte, laddove nell’istanza di definizione in oggetto parte istante non si preoccupa di provare in alcun modo i propri assunti, non indicando quali sarebbero i presunti “continui disservizi patiti negli anni trascorsi”, né tantomeno si preoccupa di indicare in cosa sarebbero consistiti i presunti disservizi, senza considerare, altresì, che l’istante non allega alcuna - 2 - segnalazione e/o reclamo scritto relativamente ai fatti lamentati ed

in particolare al servizio Wifi Open che secondo la sua prospettazione “non avrebbe mai funzionato”. Infatti a Fastweb non risulta alcuna segnalazione della cliente nè alcun reclamo scritto relativo ai fatti in contestazione, nonostante controparte ne lamenti in maniera evidentemente strumentale “il mancato riscontro”. Inoltre ha aggiunto “...ad ogni modo, a fini di mero tuzionismo difensivo nonché di completezza espositiva, si rileva che, contrariamente a quanto sostenuto erroneamente e strumentalmente da controparte, sui sistemi Fastweb non risulta alcun disservizio sulla linea dell’istante. Si ribadisce, infatti, che l’istante non ha mai provveduto ad inoltrare alla Fastweb alcun reclamo né per segnalare i presunti disservizi nonché per contestare la lamentata fatturazione, nè produce nulla al riguardo nel presente procedimento, limitandosi a mere affermazioni senza alcun riscontro documentale.....E’ necessario, infine, ribadire che l’istante non produce alcun documento a fondamento delle proprie doglianze, di talchè è di palese evidenza come le sue richieste non possono trovare accoglimento...”

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 non sono suscettibili di 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 società ricorrente con riferimento all’utenza aziendale n. XXX contesta disservizi tecnici relativamente al mancato funzionamento del servizio di WIFI OPEN, regolarmente fatturato dall’operatore ad un costo mensile di € 20,00. In particolare dal formulario si evince che, nel marzo 2023, la società XXX provvede a migrare in TIM, per i disservizi patiti negli anni scorsi con FASTWEB, continuando però a ricevere fatture da parte di FASTWEB. Di tali disservizi l’utente avrebbe effettuato segnalazioni telefoniche e scritte datate 10.1.2021, mai riscontrate e di cui, però, non adduce alcuna prova. Nella memoria difensiva FASTWEB rappresenta che sui sistemi non risulta alcun disservizio sulla linea della società istante tantomeno risultano segnalazioni relative al disservizio lamentato e alcun reclamo scritto. Ebbene, la ricostruzione dei fatti su specificata si evince soprattutto dalla memoria depositata dall’operatore, in quanto l’istante nel formulario ha descritto l’accaduto in maniera generica e lacunosa, tra l’altro, non provando di aver effettuato i reclami del 10.1.2021 o qualsiasi altro. Difatti, non vi è agli atti alcuna documentazione precedente al 12.4.2024, data di deposito dell’istanza di conciliazione, che dimostri segnalazioni effettuate alla FASTWEB. Pertanto, l’assenza di reclami esime l’operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Orientamento, quest’ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR; 113/12/ CIR127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione”. Tale posizione è stata convalidata anche da numerose Determine n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Corecom Calabria, con la quale ha confermato che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all’utente. Dunque, stante quanto sopra, è evidente che la prima segnalazione relativa al disservizio lamentato è stata effettuata dall’istante in data 12.4.2024 con il deposito dell’istanza di conciliazione. Deve quindi concludersi per il rigetto della domanda in esame non essendo possibile rinvenire sulla base degli atti, un comportamento scorretto o un inadempimento dell’operatore. Sul punto, infatti, è orientamento costante di tutti i Corecom e dell’Autorità, che l’utente debba adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta e provarli. A fronte di un’istanza generica e approssimativa dell’istante, qualora non si forniscano chiarimenti e/o documentazione deve concludersi per il rigetto dell’istanza. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 12/07/2024, 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