

DELIBERA N. 23 - 2025

**XXX/ FIBERING S.P.A. (FIBERWIDE)
(GU14/532404/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 17/09/2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 16/06/2022 acquisita con protocollo n. 0190622 del 16/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel formulario introduttivo la parte ricorrente ha rappresentato quanto segue: "Gravi problemi di connessione segnalati più volte e mai risolti".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede lo storno totale delle penali addebitate e delle fatture emesse e l'indennizzo di 1500 € per i disservizi subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Si deve evidenziare innanzitutto la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione.

L'istante si limita a chiedere, del tutto genericamente, lo storno totale delle penali addebitate e delle fatture emesse e l'indennizzo di 1500 € per i disservizi subiti, senza indicare dettagliatamente gli asseriti singoli periodi di disservizio né nel presente procedimento GU14 né in quello prodromico di conciliazione.

Deve, a tal riguardo, richiamarsi l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "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", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

In altri termini, qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibile quanto asserito dall'istante circa i disservizi lamentati (come appunto nella fattispecie in esame), non risulta possibile in questa sede accogliere le domande dal medesimo avanzate.

In assenza, infatti, di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente all'adito Corecom una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

La carenza probatoria si estrinseca sia nella descrizione dei fatti sia nelle allegazioni a corredo dei disservizi lamentati.

In particolare, dalle due fatture prodotte datate rispettivamente 1/1/2022 e 1/2/2022 emerge l'esistenza di due sedi della società istante senza che venga precisato quale sarebbe stata oggetto di disservizio né tantomeno le numerazioni coinvolte. Quanto alla fattura del 11/3/2022 contenente gli addebiti per "penale contrattuale", essa è stata allegata in formato elettronico, formato che non consente di desumere il dettaglio delle voci.

Dai ticket guasti allegati non è possibile verificare definiti lassi temporali dell'asserito disservizio né le relative numerazioni; al contrario sono visibili costanti e tempestivi interventi dell'operatore volti alla risoluzione dello stesso. Anche sotto l'aspetto informativo non possono dunque ritenersi sussistenti ipotesi di responsabilità ascrivibili alla società Fiberling S.p.A., in quanto a fronte delle richieste di assistenza, la predetta società ha comunque fornito tutte le informazioni circa le modalità tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Quanto, infine, alla palesata lentezza di navigazione, l'AGCOM Speed Test, ribattezzato Nemesys, è, come noto, l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e con valore di certificazione legale. Tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi e/o indennizzi a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto. Tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta prodotta in atti.

Pertanto, per tutte le motivazioni espresse, le richieste di parte istante non possono ritenersi accoglibili.

Tutto ciò premesso

Il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza della XXX nei confronti di Fiberning S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 17 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli