

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 25 del 18 giugno 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA (GU14/733334/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 11/02/2025 acquisita con protocollo n. 0035653 del 11/02/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta interruzione totale dei servizi dal 13.12.2024, che ha comportato, nel periodo di maggior lavoro per il proprio centro estetico (periodo natalizio), gravissimi disagi e danni economici. L'istante evidenzia che, contattando il servizio clienti viene comunicata l'esistenza di un grave problema per cui c'era il rischio di disservizi per ulteriori 30 giorni a causa della messa in opera in zona dei nuovi cavi fibra. Vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire. Per avvalorare tale assunto spettava all'operatore dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dell'utenza de qua. un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi sull'utenza.

L'utente conclude chiedendo:

- 1) ai sensi dell'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento indennizzi, indennizzo per interruzione del servizio pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione (importo raddoppiato per utenza business), guasto ripristinato il 10/02/2025; L'interruzione è stata su 2 linee telefoniche e linea dati pertanto si richiede indennizzo per € 1.260,00;
- 2) storno/rimborso per il periodo disservito;
- 3) indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00=.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 27 marzo 2025, contestando quanto dedotto dall'istante e rilevando in primo luogo che l'istante non abbia riscontrato la richiesta, formulata dall'ufficio, in merito al deposito di eventuali reclami scritti in merito al disservizio lamentato, circostanza che avvalorava, come anche emerso nella procedura GU5, che nessun reclamo sia mai stato effettuato. Fastweb veniva a conoscenza di quanto lamentato solo con UG e GU5 del 21 gennaio 2025. Immediatamente, in pari data, l'operatore cercava di contattare l'istante. Il mattino del 22 gennaio 2025 l'operatore riusciva a contattare il cliente, i cui esiti sono stati riportati in fascicolo. Nelle memorie GU5 viene ripostato un evento che non è mai stato smentito o opposto nei successivi interventi dell'istante, ovvero che quest'ultimo ha dichiarato di aver staccato il modem Fastweb per utilizzarne altro con altra sim di altro operatore. La parte stessa chiede a Fastweb di essere ricontattata il 3 febbraio 2025, ovvero 12 giorni dopo, richiesta che esula totalmente dalla speditezza della stessa procedura attivata e che indica che non sussisteva alcun malfunzionamento. Il 3 febbraio 2025 l'istante non ha risposto alla chiamata effettuata dall'operatore, ma a un successivo contatto del 4 febbraio, chiedendo di essere ricontattata nella tarda mattinata. Gli accordi erano per un nuovo ricontatto, a fronte delle decine di tentativi di contatto da parte di Fastweb.

Se il contatto avviene nelle prime ore del pomeriggio non succede nulla, ricordando anche i 12 giorni di slittamento richiesti dall'istante. Alle 17.54 del 5 febbraio l'operatore evidenziando che non risultavano risposte ai ricontatti dell'operatore. Il 6 febbraio l'istante lamentava che il contatto non fosse avvenuto nella fascia oraria tra 13.30 e 14.30 del 5 febbraio e da ciò l'operatore desume che nessun disservizio è mai stato avuto dall'istante, altrimenti un comportamento più consono avrebbe permesso una lavorazione più veloce e più efficace. Il 10 febbraio il GU5 veniva archiviato perché l'istante avrebbe comunicato che i servizi erano attivi, senza alcun intervento di Fastweb che di fatto non è stato mai possibile stante il comportamento tenuto nell'intera procedura d'urgenza dall'istante; tale intervento non era assolutamente necessario stante la dichiarazione di controparte mai sconsigliata.

Alcun indennizzo potrà essere corrisposto per l'asserito malfunzionamento del servizio perché mai comunicato e perché a seguito di contatto si è scoperto che il modem di fastweb era stato staccato ed al suo posto allacciato altro modem con altra scheda sim di altro operatore, circostanza mai smentita nel corso del procedimento GU5; nessun reclamo è stato inviato e depositato e pertanto alcun indennizzo è dovuto.

L'operatore conclude chiedendo, quindi il rigetto delle richieste dell'istante

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di XXXXXXXX non siano suscettibili di accoglimento, per i motivi che seguono. L'istante chiede in primo luogo il riconoscimento di indennizzo per interruzione del servizio per il periodo intercorrente tra il 13 dicembre 2024 e il 10 febbraio 2025, riguardante due numerazioni telefoniche e una linea dati, al quale l'operatore sarebbe tenuto in forza dell'attribuibilità del disservizio verificatosi. Nella prospettazione di XXXXXXXX pertanto, vi sarebbe stato un disservizio, attribuibile all'operatore, dal quale sarebbe derivata l'interruzione di due linee voce e una linea dati dal 13 dicembre 2024 al 10 febbraio 2025.

A tal riguardo, è necessario operare una radicale divisione del periodo contestato, a seconda che esso si ponga in epoca antecedente o successiva al giorno 21 gennaio 2025 (data di proposizione del procedimento urgente GU5/728355/2025).

Con riferimento al periodo dal 13 dicembre 2024 al 21 gennaio 2025, anche in considerazione del fatto che la lamentata assenza di segnale avrebbe riguardato sia la linea fissa sia la connettività, non può non darsi rilievo alle circostanze che seguono. In primo luogo, deve essere rilevato che nessun reclamo scritto risulta essere stato prodotto da XXXXXXXX, anche a fronte della richiesta effettuata dalla Struttura di supporto al Corecom Veneto con nota in fascicolo GU14 del 12 febbraio 2025, alla quale parte istante ha risposto "come da carta servizi, le segnalazioni sono state effettuate attraverso il servizio clienti art 4.16" e purtuttavia nulla argomentando – nemmeno in sede di eventuale replica – in merito alle circostanze nelle quali sarebbero avvenute tali segnalazioni (es. data delle telefonate, codice identificativo delle stesse ecc...).

Quest'ultima circostanza, che l'operatore contesta, rende inoltre impossibile all'operatore stesso una compiuta difesa in ordine alle contestazioni sollevate (essendo assenti i riferimenti del reclamo che si ritiene non essere stato evaso). In secondo luogo, deve essere tenuto in considerazione che l'istante ha atteso il 21 gennaio 2025 per attivare la procedura GU5, messa a disposizione dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni proprio per casistiche simili, finalizzata a ottenere un provvedimento urgente di ripristino della funzionalità, come sarebbe stato verosimile aspettarsi per un disservizio insorto, nella narrativa dell'istante, ben 39 giorni prima della data di proposizione del procedimento urgente.

Deve pertanto ritenersi che, in definitiva, XXXXXXXX non abbia offerto elementi di prova a sostegno della sussistenza dei disservizi lamentati per il periodo dal 13 dicembre 2024 al 21 gennaio (sul punto, v. Corecom Calabria, deliberazione n. 108/2015; Corecom Veneto, deliberazione n. 37/2024).

Per quanto riguarda il periodo successivo alla proposizione del procedimento GU5/728355/2025 si formulano le considerazioni che seguono. L'istante afferma di aver subito l'interruzione dei servizi in parola per il periodo dal 21 gennaio 2025 al 10 febbraio 2025. A monte di ogni considerazione di merito circa quanto affermato dall'operatore sul fatto che nessun intervento tecnico di risoluzione potesse essere svolto in quanto non

necessario, occorre rilevare che mal si concilia con l'urgenza connotante il procedimento GU5 la circostanza, affermata a difesa da Fastweb e non contestata da XXXXXXXX che proprio quest'ultima abbia richiesto un differimento degli interventi tecnici di più di 10 giorni, chiedendo di essere contattata per le verifiche tecniche il 3 febbraio 2025, contribuendo in modo rilevante, pertanto, al protrarsi del – peraltro indimostrato – disservizio. Occorre rifarsi, sul punto, all'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, delibere Corecom Veneto nn. 37/2024 e 44/2024).

Ciò premesso, non può non assumere rilievo la circostanza che tale ricostruzione dell'operatore non sia stata contestata dall'utente, a fronte delle puntuali eccezioni di parte resistente in merito sia alla tempestività sia alla circostanza che sia stato l'istante stesso a concorrere al disservizio avendo staccato il modem Fastweb.

Si ritengono pertanto non accoglibili tanto l'istanza relativa al riconoscimento di indennizzo per la mancata risposta a reclamo quanto quella per l'indennizzo per interruzione del servizio.

Da quanto precede discende la non accoglibilità anche della terza ed ultima istanza di XXXXXXXX relativa allo storno/rimborso per il periodo disservito; richiesta che, oltre a palesarsi genericamente articolata, non può che essere respinta in ragione dell'assenza di prova in merito alla sussistenza del disservizio.

Conclusivamente, l'istanza di XXXXXXXX deve essere rigettata

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.