

DELIBERA N. 130

**XXXXXX XXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/527991/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXX del 27/05/2022 acquisita con protocollo n. 0171097 del 27/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «Il Sig. ***** è stato cliente FASTWEB (cod. cliente nr. 6640806) a seguito di un contratto formalizzato per i servizi di fonia fissa/internet in FIBRA per l'utenza 080/*****00 fino al 19/10/2021 allorquando effettuava la portabilità dell'utenza in favore di altro gestore a seguito di riscontrati disservizi tecnici. Nella fattispecie, l'istante riferisce di aver riscontrato da marzo 2021 reiterati disservizi tecnici – conversazioni disturbate, interruzioni frequenti di connessione, connessione dati instabile e/o assente – determinanti standard qualitativi del servizio ritenuti insufficienti. Per quanto innanzi seguiva in data 01/05/2021 un intervento tecnico in loco con eseguito reset del modem, oltre a ripetute segnalazioni di guasto fino per l'appunto a ottobre 2021, quando l'utenza in questione restava di fatto completamente disservita per "guasto tecnico". Per tale ragione, stante l'incertezza sui tempi di ripristino, l'istante formalizzava la portabilità dell'utenza in favore di altro gestore. In ordine al malfunzionamento del servizio, sul punto si contesta la responsabilità del gestore per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. alla luce dei principi consolidati dall'AGCOM che ha più volte ribadito che "sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e non riesca a risolvere il guasto in tempi ragionevoli, il tutto con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". (Rif. Agcom Delibera n. 141/10/CIR; Agcom Delibera n. 3/10/CIR). Nonostante quanto innanzi, all'istante veniva recapitata la fattura di cessazione contratto con addebito di oneri/penali per la risoluzione anticipata del contratto, ritenuti illegittimi e pretestuosi. Stante il dissenso a quanto innanzi, veniva incardinata la procedura di conciliazione presso il CORECOM PUGLIA con UG/485000/2021 definita con mancato accordo giusto verbale prot. 0073218». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo non inferiore ad Euro 1.000,00: I. Cessazione del contratto in esenzione spese; II. storno integrale della posizione debitoria; III. annullamento ed eventuale rimborso di fatture emesse post portabilità e erroneamente corrisposte; IV. indennizzo per disservizi tecnici/interruzione del servizio quantificato forfettariamente per tutto il periodo contrattuale in € 800,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, con il presente atto contesta le avverse deduzioni e chiede il rigetto delle singole istanze avanzate dall'utente per le ragioni di seguito spiegate. Sulla responsabilità contrattuale dall'operatore: Si contestano le avverse deduzioni: alla Fastweb non risultano i disservizi a cui fa riferimento l'utente ad eccezione di quello segnalato il 01.05.2021 (che ha provocato un intervento tecnico in occasione del quale, peraltro, non è stato riscontrato alcun disservizio riconducibile alla rete Fastweb tant'è che il costo del predetto intervento è stato anche addebitato sulla fattura del successivo 01.06.2021. Sulla richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese: La richiesta non può essere accolta in quanto i costi di disattivazione sono la conseguenza contrattuale, della scelta, liberamente effettuata dall'utente, di interrompere il rapporto negoziale in essere con la Fastweb ricorrendo allo strumento del recesso unilaterale. Ben diverso sarebbe stato il caso in cui l'istante, avesse invocato, innanzi alle sedi competenti, la risoluzione del contratto per inadempimento ex art. 1453 cod. civ. ... assumendosi naturalmente l'onere di provare l'inadempimento dell'operatore. Sulla richiesta di storno della posizione debitoria: La richiesta non è né motivata e né documentata. Essa, pertanto, non potrà essere ulteriormente coltivata. Sulla richiesta di annullamento ed eventuale rimborso di fatture emesse post portabilità e erroneamente corrisposte: Anche la predetta istanza non è adeguatamente suffragata dalle necessarie indicazioni e documentazioni. Nel formulario non sono indicate le fatture attinte da eccezioni di illegittimità né tantomeno vi è la loro produzione con prova di avvenuto pagamento. E poiché all'operatore risulta un ciclo di fatturazione assolutamente corretto, debesi necessariamente chiedere il rigetto anche di tale istanza. Sulla richiesta di indennizzo per disservizi tecnici: Com'è noto l'art. 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede che gli indennizzi di cui all'art. 6 (implicitamente invocato dall'utente) vengano calcolati dalla "data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Nel caso di specie i presunti (e nuovamente contestati in quanto inesistenti) malfunzionamenti della linea dell'utente, non sono stati segnalati da nessun reclamo. Tale circostanza inibisce la liquidazione di indennizzi di sorta. ». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I), sub II) e sub III), che vengono trattate congiuntamente non possono essere accolte; le stesse infatti risultano generiche e non consentono di individuare le ragioni che possano giustificare l'annullamento delle fatture, anche in relazione ad eventuali costi di recesso illegittimi, in quanto non allegate da parte dell'istante. Difatti, allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve

rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Con riferimento alla domanda sub IV) si osserva quanto segue. L'utente lamenta, nel periodo decorrente da marzo 2021 ad ottobre 2021, reiterati disservizi tecnici, chiedendo la corresponsione dell'indennizzo quantificato forfettariamente nell'importo complessivo di € 800,00. Sul punto, l'operatore eccepisce di aver ricevuto un'unica segnalazione cui è seguito un intervento tecnico in data 01/05/2021, di cui ha fornito evidenza in atti. Da tale documento, si rileva una sola anomalia consistente in velocità bassa, peraltro risolta con un reset del modem. Di converso, parte istante non ha allegato alcun reclamo relativo ad altri disservizi per il periodo contestato. Al riguardo, si osserva che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, in tema di malfunzionamento deve escludersi la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Del. 9/19/CIR). A ciò si aggiunga che l'All. A alla delibera 347/18/CONS (Regolamento indennizzi) all'articolo 13, comma 1, stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", e, al successivo articolo 14, comma 4, prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Pertanto, in assenza di prova delle segnalazioni dichiarate dalla parte istante, la richiesta di indennizzo non risulta accoglibile.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

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.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco