

**DELIBERA N. 254/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**N. AXXX / FASTWEB**  
**(ISTANZA LAZIO/D/770/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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’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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Sig.ra N. Axxx di cui al prot. D3468 del 26/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’utente:**

L’utente – titolare della linea domestica 06.8xxxxxxx con contratto “JOY+Fibra” – lamenta l’eccessiva lentezza della linea dati, in particolare con decorrenza dal settembre

del 2017 quando “da verifiche effettuate con appositi software (...) la situazione è diventata insostenibile”. Nonostante i continui reclami al servizio call center di Vodafone e la formalizzazione di un’istanza di provvedimento provvisorio GU5, tuttavia il problema non veniva risolto.

Inoltre, nel corso del rapporto la parte istante si accorge che il Gestore ha convertito il periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni, contestando la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Premesso quanto sopra richiedeva: Indennizzo per il malfunzionamento della linea dati per € 300,00, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per omessa risposta ai reclami telefonici per € 300,00, spese di procedura.

## **2. Posizione dell’Operatore:**

L’operatore Fastweb ha depositato, nei termini indicati, la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. La Sig.ra Axxx, già attiva con tecnologia ADSL, passava a Fibra con decorrenza dal mese di ottobre 2017 e, nel successivo mese di dicembre 2017, aderiva ad una campagna promozionale che offriva il servizio “ultra fibra” a titolo gratuito, fino a scadenza temporale della promozione (12 mesi). Per tali motivi, il Gestore rileva come l’utente non abbia sostenuto alcun costo né per l’attivazione né per usufruire del relativo servizio in quanto gratuitamente fornito in promozione.

Inoltre la Fastweb contestava la mancata contestazione del malfunzionamento in assenza di segnalazioni presso il call center e che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica.

In punto di istanza GU5 presentata dall’utente, la Fastweb precisava che – in assenza di rilevati malfunzionamenti della rete – sarebbe stato necessario eseguire a cura dell’utente degli approfonditi speed test, secondo le istruzioni fornite dal Gestore, che tuttavia mai pervenivano all’Operatore.

Poste tali premesse, l’Operatore Fastweb, confermando di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, evidenziava che l’utente veniva regolarmente informato della rimodulazione del periodo di fatturazione e della conseguente modifica delle condizioni contrattuali a mezzo fattura del 14.03.2017. Ad ogni buon conto, l’Operatore eccepisce in forza della Delibera AGCOM n.269/18/CONS, riuscirebbe comunque cessata la materia del contendere.

In ultimo, l’Operatore convenuto precisa che l’utenza de qua migrava verso terzo operatore con decorrenza dal 23 maggio 2018.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato.

Preliminarmente, si rileva che la domanda deve rigettarsi per genericità della stessa. Ed invero, deve osservarsi che nell’ipotesi di disservizio è onere dell’utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l’arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l’oggetto della richiesta. In particolare, oltre alla tipologia di

disservizio (malfunzionamento della linea dati) deve essere indicata insieme al dies a quo, anche il dies ad quem che nel caso di specie sarebbe dovuto coincidere con la cessazione/migrazione dell'utenza oggetto del contenzioso (circostanza appresa, peraltro, solo grazie alla ricostruzione dei fatti fornita dalla FASTWEB).

Dalla disamina dell'istruttoria emerge che, nella fattispecie che qui ci occupa, il periodo di durata del disservizio è indicato dall'utente in modo astratto, in quanto lo stesso fa generico riferimento alla circostanza in forza del quale con decorrenza dal settembre del 2017, a seguito di "verifiche effettuate con appositi software (...) la situazione è diventata insostenibile".

Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla durata dello stesso, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di disservizio, evidenziando i giorni di effettiva mancata attivazione della linea aggiuntiva.

Anche dal punto di vista probatorio, si osservano delle gravi carenze. Infatti, l'utente a supporto delle proprie doglianze di malfunzionamento deposita delle schermate di speed test effettuate dall'utente non via cavo (come richiesto specificatamente dal Gestore a seguito di provvedimento temporaneo), ma via Wi-Fi a mezzo di telefonino Iphone per un'utenza internet che non è neppure astrattamente riconducibile all'odierna parte istante.

E non solo. Ad aggravare la posizione istruttoria dell'utente concorre, l'omessa produzione dei reclami ai quali si fa pur riferimento nella descrizione dei fatti per cui è causa; ed infatti, nel modello di istanza tipo GU14 versato in atti, la parte istante fa generico riferimento ai reclami telefonici senza indicare le date in cui sarebbero stati asseritamente formalizzati e senza indicare il numero di ticket assegnato alla segnalazione di malfunzionamento.

A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/ CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea 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" (delibere Agcom n.100/12/CIR, n.113/12/CIR nonché recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL).

A fronte delle motivazioni sopra riportate, la domanda dell'istante – relativamente al disservizio di malfunzionamento della rete internet – non può essere accolta.

Per le medesime motivazioni non possono essere accolte le correlate domande di storno dell'insoluto e rimborso delle somme pagate per il servizio, anche in considerazione del fatto che – come documentalmente dimostrato dal Gestore – il servizio è stato fruito dall'istante in promozione a titolo completamente gratuito.

Non può ritenersi meritevole di accoglimento neppure la domanda di indennizzo/rimborso per il disservizio di “fatturazione a 28 giorni”, in quanto genericamente posta, non quantificata, né adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l’utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l’arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018).

E non solo. Con l’intervento della Delibera AgCom 269/18/CONS, è stato stabilito che i clienti Tim, Vodafone, Wind Tre e Fastweb che hanno avuto bollette a 28 giorni, hanno diritto ai rimborsi automatici per gli importi che hanno versato in più nel relativo periodo di fatturazione con i “giorni erosi”. Per tali sopravvenuti motivi – attesa la risoluzione normativa della problematica – si deve definitivamente considerare cessata la materia del contendere tra le parti.

In ultimo, anche la domanda di indennizzo per l’omessa risposta ai reclami risulta priva di fondamento, in assenza della produzione di reclami rimessi al Gestore a contestazione delle proprie doglianze.

Sul punto, deve poi evidenziarsi, rispetto a quanto stabilito dall’art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall’art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP (“se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al Servizio Clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo”), che nulla l’istante ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto, al riguardo, il proprio onere probatorio (delibera Corecom E-R n. 33/20). Circa il disservizio lamentato, non può dunque essere riconosciuto l’indennizzo richiesto poiché l’istante, come detto, non ha fornito prova di reclami/segnalazioni effettivamente inoltrati. Richiamandosi l’orientamento, costantemente espresso al riguardo, di ritenere che “l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema” (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom E-R, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Tutto ciò premesso,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza della Sig.ra N. Axxx nei confronti della società Fastweb S.p.A..

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to

