

**DELIBERA N. 104/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/FASTWEB SPA**

**GU14/583134/2023**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 31/01/2023 acquisita con protocollo n. 0026003 del 31/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante titolare di un contratto *business* di cui al n. Codice cliente n. 2030xxxx con la società FASTWEB SPA, di seguito, per brevità, Fastweb lamenta l’addebito di costi di recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere avuto “*seri e gravi disagi con la linea/connettività*” a Giugno 2022 e di avere segnalato detti disservizi all’operatore che indicava quale soluzione del problema il riavvio del router e “*in quel momento, per qualche minuto, tutto riprendeva a funzionare poi di nuovo nel caos*”.

“*Tutte le segnalazioni sono avvenute come da carta servizi Fastweb al 192.193*”.

Stante la mancata risoluzione dei disservizi si è trovato a cambiare operatore “*e questo ha generato l’emissione di una fattura con penali non dovute*” in base alla legge “40/2007 (Legge Bersani)”.

In data 30 gennaio 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*chiusura contratto*”;

- ii) *“con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- iii) *“indennizzo per disservizi subiti in alta stagione”*;
- iv) indennizzo per *“mancata risposta ai reclami”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, ha rilevato l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto e, in via preliminare, ha dedotto che l’istante *“lamenta disservizi e addebito di penali sulla fattura di chiusura a seguito del passaggio ad altro operatore, nonché mancato riscontro ai reclami. Tuttavia, non indica né produce nulla al riguardo. Non vi è l’indicazione del codice dei reclami che il call center comunica in occasione delle chiamate di segnalazione dei disservizi. Non vi è allegazione di alcun reclamo. Non vi è la produzione della fatturazione contestata. Tutto ciò in aperta ed insanabile violazione dell’art. 14 del regolamento il quale onera l’utente che attivi la procedura di definizione di corredare la propria istanza dei documenti comprovanti la fondatezza della sua pretesa. Nel caso di specie l’utente ha addirittura lasciato indimostrata persino l’esistenza stessa del rapporto contrattuale”*.

L’operatore ha poi contestato *“espressamente ed ai sensi dell’art. 115 c.p.c. tutte le avverse deduzioni ed allegazioni rilevando sin da ora che eventuali produzioni documentali effettuate da controparte non potranno essere utilizzate in quanto tardive rispetto ai termini decadenziali (si osservi, al riguardo che il termini di 20 giorni assegnati alle parti dopo quelli concessi all’operatore facultano il solo deposito di controdeduzioni e non anche di documenti che potevano e dovevano essere “a pena di decadenza” (cfr. art. 6 Delibera 353-19-CONS) depositati unitamente al formulario introduttivo”*.

Infine, Fastweb ha concluso per *“l’integrale rigetto dell’avversa istanza”*.

## **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare

con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l’istante ha chiesto la *“chiusura contratto”* si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

La domanda *sub iii)* volta a chiedere l’*“indennizzo per disservizi subiti in alta stagione”* deve considerarsi inammissibile in quanto, così come formulata, allude implicitamente a richieste di tipo risarcitorio e, sostanzialmente, consistenti in una richiesta di ristoro di un danno emergente, che ai sensi del summenzionato Regolamento, non può essere oggetto di pronuncia da parte dell’Agcom e, per essa da

parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Tuttavia, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

Nel merito.

L'istante lamenta l'addebito di somme in *“una fattura con penali non dovute”*, laddove l'operatore eccepisce l'indeterminatezza e la mancata produzione documentale dell'istante.

La doglianza non è fondata per i motivi di seguito esposti.

Sul punto l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Infatti, la parte istante si duole di avere avuto *“seri e gravi disagi con la linea/connettività”* non risolti e, a causa di ciò, di essere passata ad altro operatore. In ragione di tali circostanze, contesta i costi applicati nella fattura di chiusura, ma dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo idoneo a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

Inoltre, occorre rilevare che non è dato comprendere se la fattura oggetto di contestazione sia stata prodotta, risultando agli atti solo l'immagine della prima parte di una fattura contenente addebiti per *“altri costi”*, con ciò non rendendo possibile a questa Autorità la valutazione della medesima.

Infatti, la parte, avrebbe dovuto depositare i fatti e i documenti posti a fondamento della propria pretesa, indicando le singole voci contestate e i reclami avanzati che, invece, come sopra evidenziato, sono carenti.

Sul punto si richiama l'onere dell'istante di uno specifico obbligo di allegazione dei documenti a supporto della propria pretesa.

Altresì, giova ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui *“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 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

Pertanto, l'istanza risulta generica ed indeterminata e non consente a questa Autorità la verifica di quanto contestato e la domanda *sub ii)* è rigettata.

Del pari non merita accoglimento la richiesta di cui al punto *iv*) di indennizzo per “*mancata risposta ai reclami*”, atteso che agli atti non risultano reclami all’operatore in costanza di disservizio.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da XXX nei confronti di FASTWEB SPA per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*