

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 06/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 02 del 18/02/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX /FASTEWEB S.P.A.  
(GU14/476623/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla “definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX acquisita con protocollo n. 0454986 del 20/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

Il ricorrente nell'istanza avanzata nei confronti di Fastweb S.p.A., con riferimento al contratto codice cliente n. XXXXXXXX, lamenta genericamente: "sono uscito dal contratto per problemi mai risolto di connettività, contesto il recesso della penalità altissimo". In ragione di ciò richiede lo storno di tutta la fattura di penalità.

Quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di € 344,00.-.

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

L'operatore con memoria difensiva protocollata sub. n. 0002866 del 05/01/22 sulle contestazioni avanzate da parte ricorrente, riferisce che lo stesso ha sottoscritto, in data 02/03/21, la proposta di abbonamento per l'offerta "Fastweb NeXXt Business" con opzione denominata "Office Assistance" per il servizio di assistenza dedicata. Nella prima fattura utile è stato stornato il "contributo di attivazione Business Assist" pari a € 286,60. - oltre a iva e applicata la prima di 48 rate, ciascuna di € 7,62.- iva compresa- (cfr doc. 2). alcuna segnalazione/reclamo è pervenuta dall'istante sulla funzionalità dei servizi e sulla loro fatturazione, tanto che l'erogazione dei servizi è stata piena e continuativa come comprovato dal traffico telefonico indicato nelle fatture. In data 20/09/21, a seguito di migrazione presso altro gestore, Fastweb ha cessato i servizi e addebitato alla parte istante le rate residue del contributo di attivazione nonché accreditato i canoni anticipati successivi al 20/09/21. L'operatore contesta di aver applicato delle penali ma solo i costi di chiusura di € 35,95.- oltre iva, concordati con Agcom, e la somma di € 312,14. - iva compresa, relativa alle rate residue del contributo di attivazione che era stato integralmente stornato nella prima fattura emessa (cfr. fatt. M025771133/21) rimasta integralmente insoluta di € 344,32.-.

Fastweb in ragione di ciò, avendo agito secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, dalla carta dei servizi e dalla normativa di riferimento, chiede di accertare e dichiarare il credito nei confronti dell'istante per l'importo di euro 344,42. -.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come di seguito precisato.

In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, se a seguito dell'istruttoria, parte istante in particolare avrebbe provveduto, nei termini regolamentari alla stessa assegnati, anche in replica alla memoria avversaria, a integrare con specifici elementi circostanziati i motivi di doglianza. Tuttavia l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento, non essendo stato indicato dalla ricorrente alcun nuovo elemento e di fatto impedito a tale Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese dell'istante.

Occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*") dovendo il dante causa essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento e adoperarsi così per la sua pronta risoluzione nel caso di un effettivo disservizio. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione nel caso constatasse un effettivo disservizio.

A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, 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, 113/12/CIR, 68/16/CIR, 69/11/CIR,

73/17/CONS e tante altre). Nel contenzioso in essere alcuna segnalazione/reclamo sul lamentato disservizio risulta prodotta da parte istante.

L'utente, dunque, in primis è onerato di uno specifico obbligo di reclamo/segnalazione del disservizio riscontrato al proprio operatore e successivamente in sede di presentazione dell'istanza di conciliazione avanti a codesta Autorità di una successiva circostanziata allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine all'eventuale responsabilità del gestore e una sua conseguente inadempienza contrattuale tale da giustificare il mancato pagamento dei costi di chiusura del contratto e delle rate residue del contributo di attivazione per inosservanza del vincolo contrattuale secondo quanto invece previsto nelle condizioni generali di contratto sottoscritto fra le odierne parti in causa.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

di rigettare l'istanza avanzata da XXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A..

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.

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 sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il Direttore del Servizio Organi di Garanzia

Roberta Sartor

Il Presidente

Mario Trampus

*Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.*