

## **COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera n. 27/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 11 del 24 novembre 2023

Oggetto: Definizione della controversia      **xxxxxxx**      Vs FASTWEB S.P.A.  
GU14/624876/2023

Presiede il Presidente      Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente      Cristina Vescul

il componente      Maria Masau

Verbalizza      Roberta Sartor

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

## IL 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*”;

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. 358/22/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. 358/22/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 concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie*”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 03/08/2023, della Società **XXXXXXXX** acquisita con protocollo n. 0208331 del 03/08/2023;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

### **1. Posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare dell'utenza fissa 040<sup>XXXXXXXX</sup>916, nell'istanza avanzata nei confronti del gestore Fastweb S.p.A., lamenta genericamente: *"si comunica l'uscita contrattuale da fastweb nei modi e nei tempi corretti per problematiche tecniche di connessione internet"*.

Sulla base di tali premesse, chiede l'annullamento delle penalità.

Quantifica la richiesta di rimborsi o indennizzi nell'importo complessivo di euro 168,00- (centosessantotto/00).

### **2. Posizione dell'operatore.**

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva di data 12/10/2023, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dalla ricorrente. *In primis* eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione, asserendo che la stessa risulta essere del tutto generica e destituita di fondamento, in quanto priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza, non avendo l'istante, di fatto, prodotto né le fatture in contestazione né altra documentazione, con ciò lasciando indimostrata persino l'esistenza stessa del rapporto contrattuale.

In secondo luogo, l'operatore evidenzia l'infondatezza della domanda poiché, non prevedendo nessuno dei contratti Fastweb delle penali per il mero recesso, gli eventuali costi addebitati all'istante potrebbero essere quelli per la dismissione del servizio da ritenersi comunque legittimi ai sensi della Delibera 487/18/Cons.

L'operatore riferisce che l'istante presenta un insoluto complessivo pari ad euro 212,22.- e si rende disponibile, in via transattiva, ad accettare il pagamento del minor importo pari ad euro 120,00.-.

Per tali motivi, l'operatore chiede il rigetto integrale dell'avversa istanza.

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

#### **In via preliminare.**

L'operatore convenuto ha sollevato l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per genericità e assenza dei requisiti previsti dall'art. 14 del Regolamento.

L'istanza soddisfacendo i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al citato art. 14 è proponibile e conseguentemente la relativa eccezione è rigettata.

Per quanto attiene la contestata genericità dell'istanza ogni sua valutazione è rimessa all'esame nel merito.

#### **Nel merito.**

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

In primo luogo, giova evidenziare che, l'istanza di definizione di cui si discute è fin dalla sua presentazione generica e non supportata da alcuna documentazione; l'istante nulla ha prodotto né a seguito di specifico invito formulato in data 07/08/23 né in replica alla memoria difensiva.

Di fatto, l'istante lamentando fatturazioni, a suo parere, ingiustificate ed illegittime, aventi ad oggetto l'addebito di asserite penalità derivanti dal recesso, ben avrebbe dovuto premurarsi di depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Pertanto, la richiesta della società istante non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

*Ad abundantiam*, l'istante lamenta il malfunzionamento dell'utenza, *rectius* della connessione internet.

È di tutta evidenza che dalla documentazione agli atti non vi è alcuna traccia, scritta o verbale, di segnalazioni e/o reclami di disservizi da parte dell'istante in un periodo antecedente al deposito dell'istanza.

Si precisa che, spetta all'istante l'onere di segnalare ogni eventuale disservizio e/o malfunzionamento all'Operatore in virtù della disciplina generale in tema di onere della prova disciplinato dell'art. 2697 del Codice Civile, secondo cui *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"*.

Nel caso di cui trattasi l'istante non ha adempiuto a tale principio, in quanto non è stato dimostrato il malfunzionamento della connessione internet mediante l'invio di eventuali reclami; non vi è prova che l'operatore fosse stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza della problematica di cui l'utente si duole. Va da sé che, se l'Operatore non è messo nelle condizioni di poter conoscere l'esistenza del malfunzionamento, non è in grado di potersi attivare per la risoluzione della problematica stessa.

Sul punto, si richiama la delibera n. 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, secondo cui "[n]on 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" (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul Gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema medesimo.

Tutto ciò premesso in fatto e diritto, per le argomentazioni suesposte

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

di rigettare l'istanza presentata dalla Società **xxxxxxx** per le motivazioni di cui in premessa.

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 ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

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.*