

**DELIBERA N. 56/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / FASTWEB XXX**

**(GU14/534630/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 19/12/2022;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, 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 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 27/06/2022 acquisita con protocollo n. 020XXX3 del 27/06/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb XXX (di seguito Fastweb), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 27/06/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/05/2022), quanto segue.

Chiede l'annullamento delle fatture nn. LA0XXXXXXXXX021, LA0XXXX117 e LA0XXXXXXXXX021 in quanto emesse in violazione del contratto sottoscritto con emissione di nota di credito e la verifica di tutte le fatture emesse, tenendo conto del fatto che i contratti in essere con Fastweb sono quelli con codice cliente LA0XXXX879 e quello con codice cliente 12XXXX53 della U.L. di Rimini.

Fa presente che il contratto LA0XXXX879 ha avuto decorrenza dal 01/02/2021 con una mensilità gratuita e inizio fatturazione dal 01/03/2021 e che lo stesso prevedeva un contributo di attivazione di 3.000 euro e un canone mensile di 2.000 euro.

Chiede la verifica urgente in loco dei tecnici Fastweb della velocità internet che è molto scarsa in upload e download in molte unità locali (bloccando gli uffici), circostanza che costituisce non solo violazione contrattuale, ma violazione della normativa vigente e

del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, aggravata dal fatto che più volte sono state effettuate segnalazioni di disservizi senza risolvere nulla.

Chiede l'annullamento di tutte le fatture emesse dal 01/02/2021, per le utenze sopra elencate, a XXX e sue sedi periferiche (provinciali e zonali) con l'accredito degli importi sui rispettivi conti; l'annullamento di tutte le fatture emesse dal 01/02/2021, per le utenze sopra elencate, a XXX e sue sedi periferiche (provinciali e zonali) con l'accredito degli importi sul conto corrente; il ritiro a carico di Fastweb dell'apparecchiatura (antecedente al 01/02/2021) e il ritiro di eventuali pratiche di recupero credito a spese dell'operatore.

Chiede, considerate le violazioni di Fastweb ai danni della XXX (per citarne alcune: fatturazioni errate; connessioni internet bloccanti in molte unità locali, doppia e tripla fatturazione; limiti evidenti del sistema di assistenza), un servizio di assistenza adeguato; indennizzo per i gravissimi disagi considerati i gravi disagi economici provocati da Fastweb e il rimbalzo di comunicazione tra i vari segmenti Fastweb (supportate da centinaia di segnalazioni di disservizi al numero dedicato, oltre mail e pec), e al fine di limitare i disservizi agli utenti (trattandosi di CAF e Patronato, Fastweb ha provocato disagi inquantificabili).

Ribadisce che i disagi hanno provocato notevoli disservizi gravissimi per l'azienda in tutte le unità locali e che nessuna verifica in loco è stata effettuata.

Decideva di migrare ad altro operatore per rete fissa e rete dati, migrazione conclusasi per tutte le unità locali e le sedi XXX nella regione (comprese Rimini e Ravenna) nei mesi di gennaio/febbraio 2022.

La XXX e le sedi XXX nella regione (regionali, provinciali e zonali) chiedono pertanto lo scioglimento di ogni vincolo contrattuale (per gravissime violazioni contrattuali e mancato rispetto del contratto) con Fastweb.

In particolare, nessun contratto è più in essere con: XXX; XXX EMILIA ROMAGNA; XXX PROVINCIALE MODENA; XXX PROVINCIALE BOLOGNA; XXX PROVINCIALE FERRARA; XXX PROVINCIALE PARMA; XXX ZONALE FORMIGINE; XXX CARPI; XXX RAVENNA.

Ciò premesso, l'istante chiede:

a) lo storno integrale di tutte le fatture intestate alla XXX a decorrere dal mese di febbraio 2021 e il rimborso delle fatture addebitate sui conti correnti della XXX da febbraio 2021 delle strutture sopra indicate (per i contratti confluiti nel contratto con la XXX (grandi imprese)); Fastweb ha continuato a emettere fatture in maniera illegittima anche per i vecchi contratti business; lo storno integrale delle fatture emesse per tutte le strutture sopra indicate;

b) ritiro di ogni pratica di recupero credito (illegittima) a spese di Fastweb per tutte le strutture sopra indicate;

c) congruo indennizzo per mancato rispetto contrattuale, disservizi bloccanti per gli uffici, perdita di clientela, mancata risposta agli innumerevoli reclami e mancata risoluzione di ogni tipo di problematica.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 20.000.

Segnala i seguenti disservizi:

1. 059XXXX841 Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 28/09/2021, Data riscontro: Non risolto);

2. 059XXXX841 Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite;

3. 059XXXX841 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 28/09/2021, Data riattivazione: Non risolto);

4. 059XXXX841 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 28/09/2021, Data risoluzione: Non risolto).

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

Fastweb, con memoria in data 09/09/2022, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le ragioni di seguito riportate.

Evidenzia che l'istante lamenta emissione di fatture ritenute non legittime e fatturazione successiva al passaggio da XXX a XXX.

In via preliminare, eccepisce la natura risarcitoria delle richieste effettuate, che in questa sede (amministrativa) non sono ammissibili.

Rileva, andando in ordine rispetto a quanto presente e descritto nel formulario, che, in primis, ci si imbatte nella richiesta di annullamento delle fatture n. LA0XXXXXXXXX021 e n. LA0XXXXXXXXX021 (il numero di fattura LA0XXXXX117 non è corretto, trattandosi della fattura n. LA0XXXXXXXXX021).

Precisa che le due fatture sono state emesse regolarmente, che, fra l'altro, parte istante non ha depositato le stesse e non ha specificato il motivo per il quale richiederebbe lo storno (allegate) e che, al momento dell'emissione, il contratto era regolarmente attivo.

Rispetto al secondo punto, ovvero la lamentela circa la non applicazione dello sconto di una mensilità (avrebbe dovuto essere la prima), pari al canone di euro 2.000, evidenza che già dalla risposta al reclamo del 28/09/2021, allegata da parte istante al fascicolo documentale, si evince che si era già provveduto a stonare una mensilità nella seconda fattura (allegata) del 30.04.2021 (1 5 21); nella risposta si legge anche che il canone non è di 2.000, ma di 1.960 euro.

Rileva come la domanda sia quindi da rigettare in quanto già effettuato lo storno della mensilità anche se con una fattura di ritardo.

Evidenzia poi, per quanto riguarda gli asseriti malfunzionamenti relativi alla velocità, che non risultano essere depositati reclami da settembre 21 in poi e nemmeno alcun test Ne.Me.Sys, l'unico test riconosciuto da AGCOM.

Precisa, in proposito, che l'AGCOM Speed Test, ribattezzato Ne.Me.Sys, è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e, inoltre, di avere una certificazione con valore legale.

Nato a seguito della delibera n. 244/08/CSP ("Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa"), il progetto Misura Internet ha introdotto un sistema efficace per testare le performance della connessione attraverso un software ad hoc e certificato.

Ne.Me.Sys, infatti, è l'unico servizio che produce una certificazione legale: tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto (delibera Corecom Veneto 92/20).

Ribadisce che l'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (art. 7, c. 3, delibera 244/08/CSP) e che dal canto suo l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare tale misurazione per proporre un reclamo all'operatore e richiedere nel contempo il ripristino degli standard minimi garantiti, ovvero, anche, esigere il recesso senza costi dal contratto (art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP).

Rileva che, in tal senso, si è già espressa l'Autorità in moltissime delibere (tra le altre, n.126/16/CIR; delibera Corecom Sicilia n. 207/20; delibera Corecom Umbria 46/20), statuendo che l'istante in tali fattispecie ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti

contrattualmente; difatti, la norma appena citata prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (in uso) può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata".

Nel caso in esame, quindi, in considerazione di quanto sopra argomentato ed attesa la non produzione in atti del certificato Ne.Me.Sys, la asserita, ma non documentata, lentezza di internet non determina il diritto alla liquidazione di alcun indennizzo.

Evidenzia, tra l'altro, che non viene neanche specificato in quali sedi si sarebbe verificato il malfunzionamento (lentezza); si legge, infatti, nel formulario: "connessioni internet bloccanti in molte unità locali".

Rispetto, infine, alla richiesta di annullamento delle fatture relative al cliente XXX dal 01/02/2021 e di tutte le fatture emesse sui contratti intestati a XXX dal 01/02/2021, rileva che, per quanto attiene alla XXX, i contratti indicati in UG, e non riportati nel GU14, sembrano essere tutti chiusi; per quanto riguarda XXX, a seguito della NPP avvenuta tra gennaio e febbraio 22: 119XXX40 SHP account chiuso 29.06.2021 qc sap 0 123XXX21 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 123XXX50 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 123XXX87 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 260,77 123XXX70 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 155,97 124XXX49 SHP risoluzione disattivato 27.01.2022 € 148,86 124XXX53 SHP ATTIVO RIMINI - VIA JANO PLANCO, 16 – NPP out 18.02.2022 € 166,82.

Precisa, infine, che l'insoluto complessivo relativo a XXX è di 18.899,25, come da qc allegato (allegato), e ribadisce come sia di palese evidenza che alcuna responsabilità sia ascrivibile a Fastweb e come pertanto le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante, con memoria di replica in data 26/09/2022, evidenzia quanto segue in merito ai seguenti punti oggetto di contestazione:

- fatturazione difforme dal contratto sottoscritto: ribadisce che il sistema proposto da Fastweb prevedeva un contributo di attivazione di euro 3.000 e un canone mensile di euro 2000 (con una mensilità gratuita) e che non vi è stata chiarezza e trasparenza sulla fatturazione, che è stata sempre difforme dal contratto sottoscritto.

Aggiunge che Fastweb “ha continuato a fatturare dal 01/02/2021 con addebito sul conto corrente le utenze intestate a XXX EMILIA ROMAGNA e le sue sedi periferiche (provinciali e zonali) per le stesse utenze già inserite nel contratto LA0XXXX879 che sono le seguenti:

codice cliente: 75XXX52 XXX BOLOGNA;

codice cliente: 72XXX84 XXX FORMIGINE;

codice cliente: 90XXX34 XXX MODENA PAVULLO;

codice cliente: 90XXX48 XXX MODENA – MARANELLO;

codice cliente: 90XXXX34 XXX MODENA – VIA RICCOBONI;

Codice cliente: 72XXX54 XXX PARMA VIALE MENTANA (traslocata al segmento grandi imprese in viale Fratti, 38 PARMA);

Codice cliente: 76XXX63 XXX REGIONALE EMILIA ROMAGNA;

Codice cliente: 73XXX62 XXX CARPI; UTENZA 054XXX995 XXX RAVENNA;

Codice cliente: 72XXX19 XXX FERRARA”.

Aggiunge inoltre che Fastweb “ha emesso fatture intestate (con paradosso evidente) a XXX con addebito sul conto corrente per le stesse utenze inserite nel contratto con codice cliente LA0XXXX879 che sono le seguenti:

codice cliente: 12XXX687 XXX BOLOGNA;

codice cliente: 12XXX550 XXX CARPI;

codice cliente: 12XXX349 XXX FORMIGINE;

codice cliente: 12XXX521 XXX MIRANDOLA;

codice cliente 12XXX070 XXX PARMA (traslocata al segmento grandi imprese in viale Fratti, 38 PARMA);

codice cliente 11XXX340 XXX SASSUOLO;

Utenza: 053XXX172 XXX FERRARA;

Utenza 054XXX995 XXX RAVENNA”.

Rileva che la rete fissa e dati in essere, che doveva essere migrata al nuovo contratto grandi imprese, ha prodotto doppie e triple fatturazioni e che, in sostanza, le vecchie utenze non solo sono state mantenute attive e pagate con addebito sul conto corrente, ma sono state affidate addirittura a società di recupero credito.

Rileva altresì che “più volte è stato segnalato al servizio clienti questo disservizio e con reclamo del 28/09/2021 inviato via PEC a Fastweb sia al segmento piccole e grandi imprese, onde evitare i rimbalzi di comunicazione di fastweb tra i vari segmenti” e che “dopo il reclamo Fastweb ha continuato a fatturare in maniera difforme al contratto LA0XXXX879 mantenendo tutte le utenze attive pur migrando i numeri”, ragioni per le quali “è stato chiesto ripristino della fatturazione contrattualmente prevista e lo storno di tutto ciò che non poteva essere fatturato”;

- problemi e disservizi bloccanti in tutte le unità operative, sia come linea voce che dati: evidenzia che “i disservizi segnalati nel reclamo del 28/09/2021 (senza mai essere preso in considerazione) e da varie segnalazioni al servizio clienti hanno avuto sempre esito negativo. Si chiedeva a Fastweb verifiche in loco in tutte le unità locali. Circostanza testimoniata dal fatto che la società ha presentato dopo tentativo di conciliazione GU5 in data 09/11/2021. I disservizi dati e voce erano per tutte le sedi. Solo allora i tecnici hanno effettuato verifiche in loco testimoniando nelle varie comunicazioni che tutto il sistema progettato era bloccato in tutte le unità locali. Per questi motivi non era necessario l'utilizzo dei test NEMESYS se il disservizio era globale per la società e verificato dai tecnici Fastweb (GU5/473201/2021)”.

Lamenta che “i disservizi non stati mai risolti e la società si è vista costretta a migrare a gennaio/febbraio 2022 ad altro operatore tutte le utenze, sia come linea dati che rete fissa. Non sussistono da gennaio/febbraio 2022 Unità locali con linee voce e dati Fastweb. Ciò nonostante, Fastweb senza fornire più alcun servizio ha continuato a fatturare (fatture da stornare integralmente)”.

Conclude che “il contratto grandi imprese Fastweb serviva al centro di assistenza fiscale e all'ente di patronato di cui la società si occupa per tutte le unità locali. I frequenti disservizi in tutte le unità locali costantemente segnalati per lungo periodo di tempo ha creato perdita di utenza (migliaia), disservizi e disagi a utenti e operatori con interruzione di un servizio di pubblica utilità” e che “in questa sede ovviamente non è stato richiesto il risarcimento dei danni ma si è cercata la risoluzione in maniera extragiudiziale della controversia i vari problemi causati da Fastweb”.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In primis, è necessario precisare che nessuna valenza può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in data 26/09/2022 e in data 29/09/2022, in fase di repliche, poiché tale specifica fase procedurale va utilizzata, esclusivamente, come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato B alla delibera 358/22/CONS, "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di due momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Sempre in via preliminare, occorre aggiungere che le richieste di risarcimento danni esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. (omissis). Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno." (art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS).

Ciò premesso, le richieste sub a), sub b) e sub c) avanzate dall'istante, trattabili congiuntamente, sono, come detto, parzialmente accoglibili.

L'istante chiede, innanzitutto, l'annullamento delle fatture nn. LA0XXXX876 e LA0XXXX117, pari ad euro 451,84, in quanto asseritamente emesse in violazione del contratto sottoscritto, senza tuttavia specificare, nel dettaglio, le ragioni di tale richiesta.

La richiesta d'annullamento, in particolare, della seconda risulta presente anche nel reclamo inoltrato via PEC in data 28/09/2021, cui Fastweb fornisce riscontro in data 07/10/2021, evidenziando come essa riporti canoni di servizi subentrati da LA0XXXX135 XXX EMILIA ROMAGNA, e come, dunque, siano da considerarsi corretti gli importi in essa riportati.

Pure della prima Fastweb ribadisce, in memoria, la correttezza, essendo stata emessa, tra l'altro, anch'essa in vigenza di contratto.

Ne consegue, stante la genericità delle ragioni richiamate a base della richiesta (non supportata, inoltre, da alcuna documentazione a tal riguardo fornita), nonché l'assenza di

repliche, da parte dell'istante, in ordine a quanto, pur succintamente, riferito da Fastweb, che la succitata richiesta di storno delle fatture nn. LA0XXXX876 e LA0XXXX117 non può essere accolta.

In ordine poi alla doglianza circa la non applicazione dello sconto, in fase di avvio del contratto, pari ad una mensilità di canone (euro 2.000), essa deve considerarsi superata alla luce dei chiarimenti forniti da Fastweb nel succitato riscontro al reclamo (“In merito al contratto GPad202XXXXXXXXX602 sottoscritto in data 26/10/2020 e la mancata mensilità gratuita, le comunichiamo che in data 13/04/2021 è stata inviata comunicazione a info@XXXXX informandovi che avremmo emesso l'accredito. Tale accredito di € 1.960,00, è presente sulla fattura LA0XXXX475 emessa il 30/04/2021. L'importo è stato calcolato considerando la mancata attivazione del contratto in VIA XXXXX 13 MODENA avente canone mese di € 40,00/mese ed un contributo di attivazione di € 50,00”), poi ribaditi in memoria (“la domanda è da rigettare in quanto già effettuato lo storno della mensilità anche se con una fattura di ritardo”) e documentati a mezzo di fattura allegata (n. LA0XXXX475 emessa in data 30/04/2021), riportante, in effetti, lo storno della suddetta mensilità.

Circa gli asseriti malfunzionamenti relativi al servizio offerto da Fastweb, risulta agli atti:

- il succitato reclamo in data 28/09/2021 a mezzo del quale l'istante segnala, tra l'altro, carenze relative ad internet e, in particolare, lentezza di navigazione in molte unità locali, doglianza rispetto alla quale Fastweb, nel riscontro fornito in data 07/10/2021, non risulta avere replicato alcunchè;

- GU5 depositato in data 09/11/2021 (ove nella descrizione dei fatti è riportato che “da giorni tutte le utenze e internet per tutte le unità locali del contratto sono fuori servizio”) e chiuso in data 24/11/2021 (Fastweb affermando quanto segue: “Buongiorno vi comunichiamo che oggi abbiamo provveduto ad effettuare intervento presso la sede del cliente, e confermiamo che il problema della velocità di navigazione è rientrato.”).

Nessun altro reclamo né, più in generale, alcuna documentazione (ad esempio, test NeMeSys) risultano prodotti a fascicolo in merito ai suddetti disservizi.

Ebbene, dalla documentazione richiamata, emerge un disservizio patito dall'istante, interessante sia la linea voce sia il servizio dati, protrattosi dal 28/09/2021, data di inoltro del reclamo, fino al 24/11/2021, data di effettivo ripristino del servizio a seguito di GU5 depositato, in merito al quale il medesimo istante risulta avere diritto al relativo indennizzo, da liquidarsi ex art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (58 gg.), Fastweb dovrà corrispondere all'istante un importo complessivo pari ad euro 1.392,00 (euro 6 pro die x 58 gg di disservizio x 2 (servizi voce e dati) x 2 (utenza affari)) ai sensi dell'art. 6,

comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Rispetto al suddetto periodo (28/09/2021 - 24/11/2021), Fastweb dovrà provvedere, altresì, allo storno di quanto fatturato, nonché al ritiro, a propria cura e spese, di eventuali pratiche di recupero del credito.

Non può, infine, essere accolta (ad eccezione, come detto, del periodo sopra considerato) la richiesta di storno/rimborso integrale delle fatture emesse da Fastweb a far data dal 01/02/2021.

L'istante non risulta, infatti, avere prodotto agli atti alcuna copia di tali fatture (produzione necessaria onde poterne verificare l'effettivo contenuto) e neppure di eventuali reclami prontamente inoltrati avverso di esse (l'unico reclamo in atti, datato 28/09/2021, risulta infatti connotato da evidente tardività, essendo stato presentato a ben otto mesi di distanza dai fatti contestati), né avere fornito alcuna prova di avvenuti pagamenti.

Neppure l'istante risulta avere mai chiaramente esplicitato (neanche nel reclamo da ultimo richiamato) le ragioni della asserita non conformità delle stesse rispetto al contratto sottoscritto (dell'importo pari ad euro 451,84 presente in fattura LA0XXXX117 e dello sconto praticato, pari ad una mensilità di canone, si è già detto; in ordine al contributo di attivazione, Fastweb, nel riscontro al reclamo fornito in data 07/10/2021, evidenzia che: "Sulla fattura LA00071614 emessa il 28/02/2021 sono stati fatturati euro 2.950,00 a titolo di contributo di attivazione pertanto in linea con il contratto sottoscritto", affermazione cui l'istante non risulta avere replicato alcunchè).

L'istante non risulta pertanto avere assolto all'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2697 c.c., ai sensi del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "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/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 22/22).

Quanto alla richiesta di scioglimento da ogni vincolo contrattuale con Fastweb, essa risulta superata alla luce di quanto riportato da Fastweb nella parte finale della memoria, cui l'istante non ha replicato alcunchè.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a stornare quanto fatturato dal 28/09/2021 al 24/11/2021 ed a ritirare, a propria cura e spese, eventuali pratiche di recupero del credito.

3. Fastweb XXX, inoltre, è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.392,00 (milletrecentonovantadue/00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

4. Fastweb XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/ CONS.

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.

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.

Bologna, 19/12/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi