

**DELIBERA 497/2023/CRL/UD del 22/12/2023**

**I. Vxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/619415/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **I. Vxxx** del 08/07/2023 acquisita con protocollo n. 0182602 del 08/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presentato, in data 21 giugno 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/61xx30/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 06 luglio 2023. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 08 luglio 2023, richiesta di definizione GU14/61xx15/2023 con la quale ha descritto quanto segue: “ATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHIESTI (CAMBIO TARIFFARIO INTERNET FLAT OPZIONE ULTRAFIBRA “. In base a quanto rappresentato, l’istante ha affermato “vedere richieste conclusive”. Si riporta di seguito il testo del documento “Richieste conclusive”. “In sede di conciliazione Fastweb non riconosce nessun indennizzo, asserendo di aver attivato un servizio richiesto a settembre del 2021. Ciò non corrisponde al vero. In verità tramite la piattaforma Fastweb, per gli abbonati in essere veniva proposto il passaggio alla fibra passando da un canone mensile di 27,10 a un canone mensile di 27,95. Ciò non ha avuto nessun riscontro, ma è certezza che Fastweb a partire dallo 06 febbraio 2023 a modificato il contratto aumentando il canone a 34,95, senza fornire nessun miglioramento tecnico al servizio. Del resto è inaccettabile che Fastweb attivi un contratto senza ulteriore conferma di accettazione. Per tanto si chiede che 1) in sede della discussione della controversia Fastweb fornisca idonea documentazione dell’offerta asserita da loro del 2021 2) Si confermano gli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, o cambio tariffario come da delibera 347/18/cons, in quanto entrambi prevedono indennizzi di 5 euro pro die. Per un tot di euro 415,00 (dal 06 febbraio 2023 giorno attivazione fino al 30 aprile giorno ultima fatturazione 3) Gli indennizzi per ritardata risposta al reclamo del 17-02 -2023 fino al 13 giugno 2023 per un tot. di gg 82 già detratti i 45 gg utili per la risposta pari a euro 205,00 (euro 2,50 pro die) 4) Spese di procedura forfettarie pari a euro 100,00 come da delibera” Inoltre, l’istante ha presentato, in data 26.09.2023, memoria di replica ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, nella quale ha esposto quanto segue: “Si ritengono le memorie difensive presentate da Fastweb insufficienti e prive di ogni valore giuridico. Era stato richiesto, nelle richieste di definizione che Fastweb fornisse idonea documentazione, circa le modalità dell’attivazione del servizio UltraFibra, attivato in data 06-02-2023, come risulta nell’allegato contraddistinto n.3 del fascicolo, ciò è completamente non veritiero, per non dire falso. Ci saremo aspettato quantomeno copia firmata di un contratto, oppure ricevuta dell’invio del modem compatibile con la fornitura del servizio. Cosa impossibile da dimostrare in quanto il

servizio non è stato mai attivato e il modem mai fornito. Il documento fornito al punto 3 delle memorie sembrerebbe una proposta contrattuale e non un documento di attivazione del servizio ultrafibra. In quanto alla email riportata al punto 4 delle memorie si riferisce all'attivazione del servizio e non solo cambio tariffario. Quanto alla risposta al reclamo al punto 5, va ricordato al gestore che queste debbono essere chiare e motivate, cose non verificabili nella fattispecie. Alla luce di quanto esposto si confermano tutte le richieste risarcitorie”.

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

La società Fastweb S.p.A., regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Le contestazioni dell'istante 1. La Sig.ra Xxxxxx Xxxxx lamenta nell'istanza depositata, relativamente al contratto avente codice cliente 9107737, “ATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHIESTI (CAMBIO TARIFFARIO INTERNET FLAT OPZIONE ULTRAFIBRA)”, dichiarando, in particolare, che “Fastweb a partire dal 06 febbraio 2023 ha modificato il contratto aumentando il canone a 34,95, senza fornire nessun miglioramento tecnico al servizio”. 2. L'istante chiede “indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, o cambio tariffario come da delibera 347/18/cons, in quanto entrambi prevedono indennizzi di 5 euro pro die. Per un tot di euro 415,00 (dal 06 febbraio 2023 giorno attivazione fino al 30 aprile giorno ultima fatturazione”, nonché “Gli indennizzi per ritardata risposta al reclamo del 17-02 -2023 fino al 13 giugno 2023 per un tot. di gg 82 già detratti i 45 gg utili per la risposta pari a euro 205,00 ( euro 2,50 pro die)” ed infine “Spese di procedura forfettarie pari a euro 100,00”, il tutto per una somma complessiva pari ad € 720,00. L'infondatezza di quanto lamentato da controparte 3. Nel merito si rileva che, contrariamente a quanto sostenuto erroneamente ed artatamente da controparte, laddove vorrebbe far intendere nella propria istanza che Fastweb avrebbe attivato dei servizi non richiesti, in realtà risulta che la Sig.ra Xxxxxx Xxxxx, già cliente Fastweb con Offerta Internet (linea Joy solo dati) con canone di € 27,10/mese, in data 22 ottobre 2021 richiedeva un cambio offerta, che prevedeva la sostituzione del modem con uno più performante, e conseguente cambio anche del piano tariffario che da € 27,10/mese passava ad € 34,95, come risulta chiaramente da quanto di seguito riportato: omissis ... 4. Peraltro, che quanto appena esposto corrisponde al vero risulta confermato anche da un reclamo inviato a mezzo pec dalla stessa Sig.ra Xxxxxx Xxxxx in data 28 dicembre 2021 con cui sollecitava l'attivazione del “cambio piano tariffario richiesto in data 22 ottobre 2021” (doc. 1), il cui estratto per comodità di seguito si riporta: omissis ... Reclamo a cui Fastweb provvedeva a fornire tempestivo riscontro in data 30 dicembre 2021: omissis ... 5. In virtù di tanto, dunque, Fastweb provvedeva correttamente ed in perfetta buona fede ad implementare il cambio piano tariffario di cui innanzi richiesto espressamente dall'istante, senonchè la Sig.ra Xxxxxx Xxxxx nel mese di febbraio 2023 inviava inspiegabilmente un reclamo a mezzo pec contestando il canone di €



34,95/mese che, a suo dire, Fastweb avrebbe applicato illegittimamente, reclamo quest'ultimo a cui Fastweb forniva tempestivo riscontro in data 14 marzo 2023, evidenziando la correttezza delle somme applicate in fattura: omissis ... Non si comprende, pertanto, come possa controparte lamentare che Fastweb avrebbe attivato servizi non richiesti ed applicato costi differenti da quelli concordati, laddove ciò rappresenta un dato oltre che infondato anche palesemente inconferente e difforme dalla realtà. E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dall'istante risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte dalla Sig.ra Xxxxxx Xxxxx non potranno che essere integralmente rigettate. L'infondatezza delle richieste dell'istante 6. L'istante chiede "indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, o cambio tariffario come da delibera 347/18/cons, in quanto entrambi prevedono indennizzi di 5 euro pro die. Per un tot di euro 415,00 (dal 06 febbraio 2023 giorno attivazione fino al 30 aprile giorno ultima fatturazione", nonchè "Gli indennizzi per ritardata risposta al reclamo del 17-02 -2023 fino al 13 giugno 2023 per un tot. di gg 82 già detratti i 45 gg utili per la risposta pari a euro 205,00 (euro 2,50 pro die)" ed infine "Spese di procedura forfettarie pari a euro 100,00", il tutto per una somma complessiva pari ad € 720,00. 7. Ebbene, alla luce di tutto quanto sopra ampiamente esposto e provato non vi è chi non veda, innanzitutto, l'assoluta infondatezza della richiesta di controparte di "indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, o cambio tariffario come da delibera 347/18/cons, in quanto entrambi prevedono indennizzi di 5 euro pro die. Per un tot di euro 415,00 (dal 06 febbraio 2023 giorno attivazione fino al 30 aprile giorno ultima fatturazione", laddove una simile richiesta risulta essere assolutamente infondata e pretestuosa, stante l'assoluta correttezza di tutti gli importi fatturati da Fastweb laddove, si ribadisce, l'esponente società altro non ha fatto che implementare correttamente ed in perfetta buona fede il cambio piano tariffario richiesto espressamente dall'istante in data 22 ottobre 2021. 8. Parimenti infondata e pretestuosa risulta essere altresì, la richiesta di "indennizzi per ritardata risposta al reclamo del 17-02 -2023 fino al 13 giugno 2023 per un tot. di gg 82 già detratti i 45 gg utili per la risposta pari a euro 205,00 ( euro 2,50 pro die)", se è vero, come è vero, che Fastweb, come esposto e provato pocanzi, ha correttamente e tempestivamente fornito riscontro al reclamo del 17 febbraio 2023 con risposta inviata sulla mail dell'istante in data 14 marzo 2023. 8. Da ultimo si rileva l'infondatezza anche della richiesta di "Spese di procedura forfettarie pari a euro 100,00", laddove recenti Delibere sono orientate verso la non ammissione delle spese di procedura, in quanto "Ai sensi dell'art. 20, comma 6, della del. 339/18/CONS, e dell'art. 20 della del. 353/19/CONS, non è previsto alcuna spesa di procedura in quanto tutto 11 procedimento è avvenuto in maniera telematica sulla piattaforma Conciliaweb e la seduta di udienza è avvenuta in audioconferenza" (si veda, in tal senso, la Delibera n. 11, Corecom Campania GU14/15020/2018 e la Delibera n. 14, Corecom Campania GU14/13589/2018). Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che la richiesta di indennizzi così come formulata da controparte è del tutto inconferente, infondata ed assolutamente sproporzionata e non potrà trovare accoglimento."

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte poiché il ricorrente non ha assolto l'onere probatorio di cui all'art.2697 c.c. "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Infatti, l'istante ha depositato solo estratti di fatture privi di dettagli ed ha allegato degli scritti non chiari, tutto ciò non ha consentito all'Autorità di fondare il proprio convincimento e di poter decidere la vicenda in questione (cfr. all. "fatture"; all. denominato "Richieste conclusive contenzioso Xxxx Xxxxxx/Fastweb s.p.a."; all. denominato "Richieste conclusive contenzioso Xxxx Xxxxxx/Fastweb s.p.a. in definizione", all. denominato "Repliche memorie Fastweb") Si precisa, inoltre, che la società Fastweb S.p.A. ha dato riscontro ai reclami, diversamente l'istante non ha avuto la premura di depositarli, così facendo non ha tenuto conto del consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass.Sez.II, 20 gennaio 2010, n.936) e quello dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (ex multiplis Delibere Agcom n.70/12 e n.91/15/CIR e 68/16/CIR) in riferimento all'onere della prova e non ha consentito all'Autorità di valutare il loro contenuto. Alla luce di quanto emerso, le doglianze presentate dall'istante non possono essere accolte. Inoltre, in riferimento alla questione in esame, si specifica che il risarcimento del danno è estraneo alla cognizione del Corecom e demandato alla giurisdizione ordinaria, alla quale l'istante può rivolgere le proprie domande per ottenere i provvedimenti risarcitori richiesti (cfr. ex art.20, comma 4, della delibera n.353/19/Cons.), e che secondo il costante orientamento dell'Autorità garante (ex multiplis delibere n.223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20 CIR), la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Alla luce di quanto emerso, considerato che l'istante non ha assolto al proprio onere probatorio, le richieste formulate dalla stessa non possono essere accolte per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza della sig.ra Xxxxxx Xxxxxa proposta nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 22/12/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini