

**DELIBERA 126/2023/CRL/UD del 24/02/2023**  
**M. MXXX / FASTWEB SPA**  
**(GU14/214836/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 M. MXXX del 06/12/2019 acquisita con protocollo n. 0527447 del 06/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza di definizione, il Sig. M. MXXX lamenta il malfunzionamento dei servizi voce e adsl dal mese di agosto 2017 nonché la totale assenza di detti servizi dal giorno 01.08.2018 al 24.10.2018, nonché la mancata risposta al reclamo trasmesso, a mezzo PEC, al gestore in data 08.11.2018. Concludeva l'istante, richiedendo, oltre alle spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 3.636,00 (anche se dalla somma dei singoli indennizzi matura l'importo di Euro 3.486,00) a titolo di indennizzi previsti dalla normativa applicabile al caso di specie, per il disagio subito a causa ed in conseguenza della condotta dell'operatore. Promossa a cura dell'istante la procedura di conciliazione, dinanzi al Corecom Lazio (UG/117799/2019), le parti non raggiungevano alcun accordo.

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

L'Operatore Fastweb, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: "il signor MXXX è titolare del contratto codice cliente 83xxx, sottoscritto in data 20.03.2017, attivato il 19.04.2017 e attualmente attivo. Diversamente da quanto asserito da controparte, non si è verificato alcun effettivo malfunzionamento dei servizi sulla linea dal mese di agosto 2017 al mese di ottobre 2018. Intanto, è importante segnalare sin da subito che nessun reclamo è stato prodotto dall'istante a sostegno delle contestazioni mosse nei confronti di Fastweb. Né controparte è in grado di produrre o indicare le segnalazioni fatte all'operatore per richiedere l'intervento volto alla risoluzione dei disservizi stessi. Va infatti ricordato che, per unanime giurisprudenza AGCOM, nessun indennizzo è dovuto qualora l'utente non abbia tempestivamente provveduto a segnalare il disservizio all'operatore mettendolo in condizione di poter provvedere alla risoluzione dello stesso. In data 08.11.2018, dopo più di un anno dai presunti disservizi lamentati, controparte ha inviato reclamo, quando peraltro il disservizio lamentato era già cessato, avendo l'istante precisato che lo stesso sarebbe cessato in data 24.10.18. Quello dell'8/11, quindi, non potrebbe neppure definirsi reclamo ("... le segnalazioni di disservizio, inviate dall'istante sia a Fastweb S.p.A. che a Vodafone Italia S.p.A., sono posteriori alla risoluzione del guasto; pertanto, non potendosi intendere finalizzati alla risoluzione della problematica, non possono qualificarsi reclami in senso stretto") DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/200968/2019 (doc.1) Il gestore Fastweb, ricevendo la comunicazione dell'8.11.18, e verificando l'assenza di qualsivoglia disservizio sulla linea, ha comunque ritenuto procedere a riscontrare la segnalazione, inviando un proprio tecnico in data 15.11.18 (doc. 2)".

### 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. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono. L'istante lamenta una serie di disservizi sulla propria linea di telefonia fissa e sulla linea dati, protratti per circa un anno e qualche mese, che l'operatore, nonostante le segnalazioni telefoniche ed un reclamo inviato tramite pec in data 8/11/2018, non avrebbe risolto. Tuttavia, non veniva prodotta alcuna evidenza documentale a sostegno di quanto contestato. Parte convenuta, Fastweb, invece, oltre ad opporsi alla ricostruzione dei fatti avversaria, depositava agli atti anche il riscontro al reclamo dell'istante, il quale nulla obiettava in sede di repliche. Si rileva, innanzitutto, che la richiesta di esibizione delle segnalazioni telefoniche di reclamo dell'utente (screenshot) non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Si richiama, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (ex multis, Cass. SS.UU. n. 13533/2001; Cass. n. 2387/2004; Cass. 1743/2007; Cass. 26953/2008; Cass. 15677/2009; Cass.936/2010), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. Per quanto riguarda i disservizi indennizzabili inoltre, la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR,

130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. L'unico reclamo presente agli atti è quello inviato via pec in data 8/11/2018. Quindi tardivo rispetto al periodo di disservizio comunicato dall'utente nelle memorie (1/8/2018 - 24/10/2018). Il gestore allega una risposta inviata via mail in data 15/11/2018 nella quale conferma l'appuntamento con un tecnico Fastweb previsto nella medesima giornata. Dunque la controparte non solo ha risposto ma si è anche adoperata per la risoluzione del disservizio, nel rispetto dei tempi previsti, ovviamente calcolabili dalla data di messa in mora del gestore cioè dalla data del reclamo dell'8/11/2018. Nel merito, la domanda di indennizzo per l'asserito "malfunzionamento servizio voce ed internet relativamente al periodo 01/08/2017 al 30/07/2018" e la domanda per l'asserita "assenza servizio voce ed internet relativamente al periodo 01/08/2018 al 24/10/2018" non sono suscettibili di accoglimento in quanto l'istante non ha fornito la prova di aver subito alcun malfunzionamento, né di aver segnalato al gestore detti disservizi, se non con un reclamo tardivo comunque gestito da Fastweb. Sulla scorta della documentazione in atti, poi, non viene accolta la richiesta di storno della posizione debitoria dell'istante, perché non essendo stata prodotta alcuna fattura, né alcun reclamo sulle stesse, nessuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione, che darebbe diritto al preteso storno, può essere eseguita. Né si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata. Non può essere accolta nemmeno la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo, poiché Fastweb ha prodotto in atti un documento dal quale emerge comunque un riscontro, datato 15 novembre 2018 (cfr. doc. 2 allegato alla memoria del gestore), al reclamo dell'istante dell'8 novembre 2018, che confuta la domanda di indennizzo in questione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza del Sig. M. MXXX nei confronti dell'operatore FASTWEB Spa.

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 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 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, 24 – 02 -2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to