

**DELIBERA 24/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**A Pxxx / FASTWEB SPA**  
**(GU14/269050/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 A. Pxxx del 20/04/2020 acquisita con protocollo n. 0170890 del 20/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente Pxxx A. ha presentato in data 20/04/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb SpA. L'istante lamentava il malfunzionamento del servizio internet dal 22-02-2019 al momento dell'istanza. Riferiva che il malfunzionamento consistesse in rallentamenti in alcune fasce orarie della giornata e interruzione quando venivano collegati più apparecchi. Riferiva di avere inviato segnalazioni al servizio clienti e inviato diversi reclami via pec ma lamentava che non fosse pervenuta risoluzione del disservizio, nè veniva fornito riscontro o seguito ai reclami inviati via pec. Richiedeva l'indennizzo per malfunzionamento internet dal 22-02-2019 alla data dell'istanza, per la mancata risposta ai reclami e riscontro scritto. Richiedeva il rimborso parziale del costo del canone pagato mensilmente per il servizio internet disservito dal 22-02-19 ed in generale richiedeva indennizzi da regolamento AGCOM Richiedeva altresì il rimborso delle spese della procedura e quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 850,00 Segnalava quali disservizi quali: - il malfunzionamento della linea con indicata la data del reclamo 22/02/2019 e data risoluzione: non risolto; - la mancata/tardiva risposta a reclami con indicata la data del reclamo: 04/09/2019, data riscontro: non risolto) - la mancata/tardiva risposta a reclami con indicata la data del reclamo: 08/07/2019, data riscontro: non risolto).

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

L'operatore nella memoria difensiva precisava che l'istante lamentava il malfunzionamento del servizio internet dal 22-02-2019, consistente in una lentezza di navigazione in alcune fasce della giornata e interruzioni quando più apparecchi erano collegati. Fastweb contestava tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si opponeva alle richieste avversarie. Precisava che l'istante era attivo su tecnologia fibra misto rame di tipo Subull con una velocità di accesso di 150 Mb/s. Da gennaio 2019 erano stati effettuati due speed test, i cui valori confermavano il raggiungimento di questo valore. Per quanto riguardava le segnalazioni, l'operatore riferiva di avere provato a contattare il cliente, ma senza successo, in quanto irraggiungibile ed in particolare la prima volta risale a luglio 2019 e la seconda volta nel settembre 2019. Fastweb produceva una pagina con la quale provava i tentativi ripetuti di contatto del cliente. Riteneva che l'istanza, ma anche le segnalazioni, fossero talmente generiche da non poter comprendere il nodo del problema. Dalle verifiche del caso l'operatore dichiarava che avevano accertato il corretto funzionamento del servizio internet ed era

possibile che, in maniera occasionale, il collegamento wifi presentasse dei problemi dovuti ad una interferenza con altri apparati wifi presenti nella zona, ma che ciò non potesse dipendere dalla rete Fastweb, posto che si tratta di un segnale radio sottoposto ad interferenze ambientali. Chiariva che era possibile prendere alcun accorgimento, seguendo la guida presente all'interno della MyFastPage, ma precisava altresì che vari apparecchi si erano collegati ed erano rimasti configurati sugli applicativi Fastweb. Concludeva con la richiesta di rigetto dell'istanza.

### **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 della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le motivazioni che seguono, ed in particolare per la carenza probatoria. Senza alcuna allegazione e senza precise indicazioni l'istante lamentava il malfunzionamento di Internet, consistito in rallentamenti in alcune fasce orarie della giornata e interruzione quando venivano collegati più apparecchi. Senza alcuna allegazione riferiva di avere inviato segnalazioni al servizio clienti. Con il reclamo datato 8.7.2019 (Allegato 11) l'istante lamentava il riscontro di "seri malfunzionamenti del servizio internet" dal 22.2.2019, che non consentivano un normale e costante utilizzo del servizio. Non veniva allegato l'asserito reclamo del 22.2.2019, momento iniziale dell'asserito lamentato malfunzionamento. Al reclamo non corrispondeva alcuna allegazione probatoria a sostegno. L'istante quindi riteneva, secondo il proprio assunto, di attendere cinque mesi (dal 22.2.19) per sollecitare la soluzione dei dedotti seri malfunzionamenti col reclamo del giorno 8.7.2019. Premessa la mancanza di prove circa l'esistenza del reclamo del 22.2.2019 e circa le asserite richieste al servizio clienti, l'utente con i reclami del 8.7 e 4.9.2019 lamentava genericamente il malfunzionamento di internet, senza allegare alcuna prova e senza che fosse possibile individuare concretamente la durata dell'effettivo disagio lamentato. Allo stato quindi, l'istante non forniva prova circa l'asserito malfunzionamento ed il periodo del disservizio. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta siano stati effettuati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a dare la possibilità di richiedere ed ottenere il recesso dal contratto senza costi di disattivazione. A tal proposito, corre l'obbligo di evidenziare come l'unica certificazione omologata, e perciò la sola idonea a verificare che i valori misurati sulla propria connessione Internet siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, sia il software Ne.Me.Sys., realizzato da Agcom. Appare generico il contenuto del reclamo del 4.9.2019 (Allegato 12), dove ancora una volta, senza allegazioni, lamentava solo il mancato riscontro ai precedenti reclami che però non individuava. L'istante rilevava nella replica che i test di velocità prodotti dall'operatore nella memoria difensiva fossero riferiti a periodi successivi al reclamo inoltrato, senza però valutare che l'onere della prova dei lamentati malfunzionamenti incombesse sull'utente e non sull'operatore. Nella presente procedura



alcuna allegazione è stata prodotta dall'istante a sostegno dell'assunto. L'onere della prova posto anche a carico del gestore non esclude infatti un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi 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). La richiesta di indennizzi per il dedotto malfunzionamento, pertanto, non può essere accolta. Circa le risposte dell'operatore alle generiche comunicazioni del 8.7.19 e 4.9.19, come si legge nella memoria, lo stesso evidenziava di avere provato a contattare il cliente sia a luglio 2019 che settembre 2019, in occasione dei generici reclami proposti ed al fine di comprendere l'esatta portata del problema ma non riusciva perché il cliente irreperibile. L'istante, quindi, non forniva alcun elemento probatorio a sostegno della propria lamentela. Premesso quanto sopra, la domanda di indennizzi per la mancata risposta ai reclami, pertanto, non può essere accolta. Nella memoria di replica poi l'istante chiedeva lo storno dell'attuale insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese. Preliminarmente, si osserva in modo pacifico che tale istanza in tale sede, debba intendersi quale domanda nuova rispetto a quanto richiesto con l'istanza di conciliazione e pertanto inammissibile. A tal fine, come più volte precisato dalla Suprema Corte di Cassazione "si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa oggettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo" (cfr. Cass., sentenza n.18513/2007; sentenza n. 7579/2007; sentenza n. 7524/2005). Si tratta di richieste inammissibili, poiché riguardanti pretese diverse, avvenute successivamente e quindi non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e che si qualificano, pertanto, come "ius novorum". Infatti, ai sensi dell'art. 14, comma 3, allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, "a pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene a pena di inammissibilità, le medesime informazioni, di cui all'art. 6, comma 1 oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso." Sul punto, giova richiamare l'orientamento costante dell'Autorità, secondo il quale "l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il

principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”. Si tratta quindi di richieste inammissibili, nella parte in cui non siano coincidenti con le richieste di cui all’istanza di conciliazione, ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione. Anche la generica domanda di rimborso parziale del costo del canone pagato mensilmente per il servizio internet disservito dal 22-02-19, pertanto, non può essere accolta per i motivi sopra specificati ed in particolare per la assoluta mancanza di elementi probatori precisi e concordanti. Spese di procedura compensate, anche in considerazione del comportamento delle parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell’istanza del signor Pxxx A. proposta nei confronti della società Fastweb SpA. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI