



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 19/2024

[REDACTED] / FASTWEB SPA  
(GU14/644983/2023)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 28/05/2024;

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” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/11/2023 acquisita con protocollo n. 0294836 del 16/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante [REDACTED], codice fiscale [REDACTED], rappresentato da [REDACTED] ha presentato in data 16/11/2023 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Fastweb S.p.A.. Nel merito,



l'istante rappresenta che dal mese di ottobre 2023 avrebbe segnalato diversi disservizi riguardanti la linea dati della propria utenza n. [REDACTED]. Nello specifico i disservizi lamentati riguarderebbero l'assenza di segnale ovvero un segnale fortemente degradato che renderebbe impossibile la navigazione in Internet. Tali disservizi sarebbero stati oggetto anche di un reclamo inviato, a mezzo Pec, in data 15/11/2024 rimasto senza riscontro. Alla luce delle considerazioni che precedono, parte istante chiede vengano riconosciuti gli indennizzi di cui agli articoli 6 e 12 del regolamento Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

## 2. La posizione dell'operatore

Si costituisce tempestivamente l'operatore il quale richiama la genericità dell'istanza, eccependo che l'utente avrebbe segnalato solo due disservizi peraltro prontamente risolti. Impugna la documentazione ex adverso prodotta per intempestività della stessa e, in merito al mancato reclamo, eccepisce che l'utente non ha prodotto copia del reclamo ma solo dell'avviso di ricevimento della PEC, di cui, tuttavia, non contesta il mancato ricevimento. Nel merito, produce copia dei ticket relativi agli interventi effettuati sulla linea e copia delle fatture dalle quali emerge che l'utente ha, nel periodo interessato, utilizzato il servizio. Conclude, quindi, per il rigetto dell'istanza.

## 3. Motivazione della decisione

L'istanza è parzialmente fondata e nei limiti di cui si dirà in prosieguo trova accoglimento. Invero, non può revocarsi in dubbio che la documentazione prodotta dall'istante dimostra il cattivo funzionamento della linea dati, con velocità di connessione pressoché inesistente e comunque non in grado di garantire un adeguato livello navigazione. La circostanza che i report dei test di velocità effettuati sulla linea, ed esibiti dall'istante, non coprono l'intero arco temporale interessato dal presente procedimento, non può considerarsi elemento sufficiente a smentire la tesi attorea, posto che si verte comunque nell'ipotesi di una probatio diabolica o comunque di una prova di un fatto negativo che non può essere richiesta all'utente, a meno di non volere ritenere che questi debba operare test ad intervalli regolari per più e più giorni. Di contro, appare più agevole l'allegazione della prova della regolarità del servizio, che l'operatore può agevolmente fornire mediante statistiche ritraibili dal proprio database che riguardano la linea. In altri termini, così come è possibile fornire la prova del numero e della tipologia di chiamate effettuate dall'utente, in un determinato arco di tempo, così è possibile fornire informazioni circa la velocità di connessione e la durata media delle connessioni. Tale prova poteva essere agevolmente fornita dall'operatore in modo da smentire la tesi dell'istante. Pertanto, deve essere riconosciuto l'indennizzo previsto dall' art. 6 del Regolamento Indennizzi per irregolare/discontinua erogazione del servizio per un periodo complessivo di gg. 226 x 3,00 euro pro die, che è pari ad un indennizzo totale di euro 678,00. A diversa conclusione deve, invece, giungersi per quanto attiene all'indennizzo di cui all'art. 12 (la mancata risposta al reclamo). Invero, sebbene sia realistico ipotizzare che la Pec del 15/11/2023 sia rimasta senza riscontro, altrimenti l'operatore avrebbe avuto interesse a produrre la risposta, di essa non è dato conoscere il contenuto, atteso che parte



istante non ha prodotto copia della comunicazione. Peraltro, l'oggetto della Pec in questione riguarda una diffida ad adempiere e non già una segnalazione di disservizi, circostanza che induce a negare l'indennizzo in esame.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, l'operatore telefonico Fastweb S.p.A. è tenuto ad indennizzare l'istante nella misura complessiva di euro 678,00 (seicentotrentotto,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante bonifico bancario o assegno circolare da intestare all'istante, nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato

 Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim

Dott. Alfredo Aurilio