

DETERMINA Fascicolo n. GU14/304207/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx M. - Fastweb SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Pxxx M., del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0298614 del 13/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente L’utente Pxxx M. ha presentato in data 13/07/2020 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 riferiva che dal mese di maggio 2019 ha sofferto i seguenti disservizi tra i quali: l’assenza totale della linea telefonica e di internet, scarsa qualità del segnale al di sotto dei minimi garantiti, rallentamenti e dunque connessione ad internet discontinua o addirittura assente. Il Sig. Pxxx, sia mediante

call-center, sia mediante myfastpage, ha effettuato sin da subito una serie di reclami, ma i disservizi si sono ripetuti o addirittura sono peggiorati fino al 22/10/2019. Richiedeva la garanzia di avere un servizio di linea fissa e di internet "ben funzionante" nel rispetto dei parametri concordati mediante contratto e la corresponsione dei seguenti indennizzi: -indennizzo ex art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari ad €. 144,00 (€. 6,00x12giorni x2 =per l'assenza di linea e di internet dal 08/05/2019 al 20/05/2019); -indennizzo ex art. 6 co. 2 pari ad €. 105,00 (€. 3,00x 35 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 21/05/2019 al 25/06/2019); - indennizzo ex art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari €. 18,00 (€.6,00x3giorni =per l'assenza di internet dal 25/06/2019 al 28/06/2019); -indennizzo ex art. 6 co. 2 pari ad €. 90,00 (€. 3,00x 30 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 29/06/2019 al 29/07/2019); -indennizzo ex art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari €.18,00 (€. 6,00x3giorni =per l'assenza di internet dal 30/07/2019 a 02/08/2019); -indennizzo ex art. 6 co. 2 pari ad €. 18,00 (€. 3,00x 6 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 03/08/2019 al 09/08/2019); -indennizzo ex art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/ CONS pari €. 144,00(€. 6,00x12ggx2 = per l'assenza di linea e di internet dal 10/08/2017 al 22/08/2019); indennizzo ex art. 6 co. 2 pari ad €.180,00 (€. 3,00x 60gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 23/08/2019 al 22/10/2019); -indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad €. 300,00. Rimborso del 50% delle fatture di giugno, luglio, agosto, settembre, ed ottobre 2019 per un totale complessivo di €.1.076,00 Segnalava i seguenti disservizi: 1.interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 10/08/2019, Data riattivazione: Non risolto); 2.malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/08/2019, Data risoluzione: Non risolto); 3.interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 25/06/2019, Data riattivazione: Non risolto); 4.malfunzionamento della linea (Data reclamo: 29/06/2019, Data risoluzione: Non risolto); 5.mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 25/06/2019, Data riscontro: Non risolto).

2. La posizione dell'operatore. L'operatore con memoria difensiva replicava all'istante. In via preliminare precisava che il contratto stipulato nella fattispecie è denominato INTERNET ed il servizio prestato era solo il servizio internet senza la linea telefonica come deduceva l'istante. Circa il reclamo dall'8 maggio al 20 maggio 2019 con richiesta di € 144,00 riferisce che il reclamo 8 maggio è stato risolto in giornata. Riferisce di un reclamo dell'11 maggio, risolto il 16 maggio e non il 20 maggio, come affermato nel formulario. Circa il malfunzionamento dal 21 maggio al 26 giugno l'operatore riferisce che non risultano reclami scritti o telefonici e non risulta provato dall'istante. Risulterebbe invece un reclamo il 25 giugno risolto il 28 nelle tempistiche previste e quindi non indennizzabile. Nel formulario si lamenta un reclamo dal 29.6 al 29.7.19, ma anche di questo non vi è traccia documentale, reclami scritti o telefonici e non risulta provato dall'istante. Circa l'asserito disservizio del 30 luglio / 2 agosto 2019 l'operatore riferisce sia stato necessario un reset del modem per errato utilizzo dello stesso da parte del cliente. Nel formulario si riferisce di un malfunzionamento dal 3.8 al 9.8.2019, ma anche di questo reclamo non vi è traccia documentale reclami scritti o telefonici e non risulta provato dall'istante. Per il malfunzionamento del 10 agosto la risoluzione è avvenuta in data 22.8.2019 e quindi 9 giorni in più al netto delle 72 h previste dalle condizioni di contratto. Riferisce di altri asseriti malfunzionamenti nell'istanza dal 23 agosto al 22 ottobre, ma anche di questo non vi è traccia documentale, reclami scritti o telefonici e non risulta provato dall'istante. Addirittura, nel reclamo del 12 settembre il legale dell'istante riferisce di altri disservizi dal 23.8.19 al 10.09.2019, mai comunicati a Fastweb. L'operatore lamentava la mancanza di veri e propri reclami tesi a rendere edotto l'operatore ritenendoli in contrasto con la delibera n. 69/11/CIR, con la quale l'AGCOM ha statuito che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore, qualora l'utente non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore. Concludeva precisando quindi che vi fosse un onere in capo al cliente di segnalazione del problema.
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 espletata la domanda può essere accolta in parte, per le motivazioni che seguono. In via principale si precisa, come dedotto dall'operatore ed evincibile dalle fatture in atti, che il servizio offerto riguardava solo INTERNET, e non anche la linea telefonica fissa, come sostenuto dall'istante. Le richieste di indennizzi verranno prese in considerazione quindi solo una volta e non raddoppiate, come formulate dall'istante, perché secondo l'assunto (erroneo) di quest'ultimo riguarderebbero linea telefonica ed internet. Risulta necessario anche precisare i principi consolidati in merito all'onere probatorio previsto a carico dell'istante ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento

giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. Nondimeno, l'onere della prova a carico del gestore non esclude 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 alcune occasioni meglio precisate di seguito. 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). Dall'esame dei documenti allegati dall'istante si evinceva che gli asseriti "reclami" risultavano essere più che altro richieste di intervento inserite nell'area clienti dell'operatore. A conferma di ciò si guardi ad esempio l'allegato 5, ove appaiono le segnalazioni di maggio del giorno 8-10-11 e ben tre segnalazioni del giorno 13 maggio: è pacifico e condivisibile che non avrebbe alcuna giustificazione proporre per tre volte nello stesso giorno la stessa istanza se la stessa fosse qualificata come "reclamo": può essere ritenuto quindi trattarsi di richieste di intervento, ed anche in questo caso comunque sfugge la utilità della riproposizione della domanda per tre volte nella stessa giornata. Ed ora di seguito i singoli capi della domanda formulata che vengono riportati ed appresso la motivazione che li riguarda. 1) accertare e dichiarare illegittima la condotta assunta da Fastweb s.p.a. in quanto contraria ai principi di correttezza e buona fede ed in contrasto con gli obblighi di informazione di cui agli artt. 47, 52 e 53 per tutti i motivi esposti in atto. La domanda non è accoglibile perché, prima facie, assolutamente generica e sfornita di adeguato supporto probatorio ed in ogni caso da considerarsi domanda nuova e quindi inammissibile. Tra l'altro a fronte dei diversi fatti che venivano enunciati, non veniva precisato dall'istante, né veniva dato desumere dal contesto dell'atto, in quali occasioni la condotta dell'operatore avesse integrato le asserite violazioni riportate nelle conclusioni. Da un punto di vista formale, si osserva in modo pacifico che tale istanza in tale sede, debba intendersi anche quale domanda nuova rispetto a quanto richiesto con l'istanza di conciliazione ed è 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 della 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..." 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 queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo di conciliazione. È principio ormai pacifico a seguito di consolidato orientamento che "Ai fini dell'ammissibilità della domanda in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima. Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa" (Cfr. tra le tante; Co.Re.Com Calabria, del. n. 15/11; Co.Re.Com Umbria, del. n. 4/11; Co.Re.Com Emilia-Romagna, del. n. 1/12; Co.Re.Com Emilia-Romagna, del. n. 46/11; Co.Re.Com Lazio, del. n. 27/11; Co.Re.Com Lazio, del. n. 68/11; Co.Re.Com Marche, del. n. 75/16). La domanda pertanto non può essere accolta. 2) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Perazza Marco il rimborso del 50% delle fatture di giugno, luglio, agosto, settembre, ed ottobre 2019; La domanda è formulata in modo generico, priva delle allegazioni

necessarie e non supportata adeguatamente per una valutazione. Il richiesto rimborso (forfettario) del 50 % delle dette fatture non trova giustificazione, anche perché non risultano individuati ed allegati motivi e criteri di quantificazione. L'istante non assolve l'onere probatorio posto a suo carico. Non vi è traccia in atti della corrispondenza necessaria tra il periodo di riferimento delle diverse fatture di cui si chiede il rimborso del 50 % ed i disservizi, così come lamentati, tale da giustificare anzitutto il rimborso e soprattutto la misura dello stesso. Si aggiunga pure che dagli allegati prodotti dall'istante in alcune richieste di intervento come si dirà si lamentava la "navigazione lenta" e invece nelle conclusioni con riferimento alle stesse date, per la richiesta di indennizzi, si parla di "assenza di internet", concretizzando la genericità della richiesta di rimborso effettuata. La domanda pertanto non può essere accolta. 3) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Perazza Marco l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari ad €. 144,00 (€. 6,00x12giorni x2 = per l'assenza di linea e di internet dal 08/05/2019 al 20/05/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua. Come sopra anticipato il contratto intervenuto tra le parti riguarda solo Internet e quindi risulta errata ed inammissibile la richiesta raddoppiata degli indennizzi per linea telefonica ed internet. Le richieste di indennizzi, ove spettanti, verranno prese in considerazione quindi solo una volta per la connessione Internet. Risultano dall'allegato 5 prodotto dall'istante sei richieste e precisamente del 8-10-11 e tre richieste del 13 maggio per assenza di internet. Come anticipato sfugge l'utilità ed il motivo di tale insistenza per tre volte nello stesso giorno del 13 maggio se quelle segnalazioni non fossero qualificate come semplici richieste di intervento e non come reclami secondo l'assunto dell'istante. Nella replica l'istante non entra nel merito della memoria di controparte per contestarla, ma si limita, dimenticando la funzione della "replica", genericamente a contestare le deduzioni di controparte ed a reiterare le istanze della memoria precedente, nella quale tra l'altro apparivano anche domande nuove come detto. Ebbene l'operatore riferiva nella propria memoria che la segnalazione del giorno 8 maggio fosse stata risolta in giornata. Tale circostanza non veniva contestata dall'istante nella memoria di replica e quindi trova applicazione il principio ex art. 115 cpc, in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Quella del giorno 11 maggio, anche secondo una schermata prodotta dall'operatore, sarebbe stata risolta il 16 maggio e non il 20 come sostiene l'istante. Tale circostanza non veniva contestata dall'istante nella memoria di replica e quindi trova applicazione il principio ex art. 115 cpc in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". In questo caso lo stesso operatore riconosceva (pag 2 della memoria) il ritardo nella risoluzione del problema di due giorni al netto delle 72 h previste dal contratto e per tale periodo deve essere quindi riconosciuto l'indennizzo come di seguito. Pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 6,00 x 2 gg = 12,00 € 4) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 2 pari ad €. 105,00 (€. 3,00x 35 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 21/05/2019 al 25/06/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; Dai documenti in atti non risulta infatti alcun reclamo o istanza o segnalazione dell'utente il quale non ha assolto l'onere probatorio sullo stesso incombente come confermato da Fastweb. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta nemmeno siano stati effettuati ed allegati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a 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. La domanda non può essere accolta. 5) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Perazza Marco l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari €. 18,00 (€.6,00 x 3giorni =per l'assenza di internet dal 25/06/2019 al 28/06/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; La richiesta di intervento del 25.6 è stata risolta il 28.6, come si evince dall'allegato 8, prodotto dall'istante, ma dall'esame del documento la segnalazione riguardava "Navigazione lenta" e non "assenza di internet" come si legge nella domanda sub 5) per la richiesta di indennizzi. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta nemmeno siano stati effettuati ed allegati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a 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. La domanda deve essere pertanto rigettata. 6) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 2 pari ad €. 90,00 (€. 3,00x 30 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 29/06/2019 al 29/07/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; Dai documenti in atti relativamente a tale periodo non risultava infatti reclamo o istanza o segnalazione dell'utente, che non ha assolto l'onere probatorio sullo stesso incombente. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta nemmeno siano stati effettuati ed allegati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it come già detto. La domanda non può essere accolta. 7) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari €.18,00 (€. 6,00x3giorni =per l'assenza di internet dal 30/07/2019 a 02/08/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; L'utente riferiva di assenza internet dal 30.7 al 2.8.19 e richiedeva all'uopo apposito indennizzo. L'operatore invece nella memoria difensiva precisava a pag 3 che "per quanto concerne l'asserito disservizio del 30 luglio-2 agosto 2019 fosse stato necessario un reset del modem per errato utilizzo dello stesso da parte del cliente". L'istante a mezzo del legale nella replica depositata analizzava la memoria dell'operatore ma sul punto non contesta tale circostanza e quindi trova applicazione il principio ex art. 115 cpc in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". La domanda non può essere accolta. 8) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 2 pari ad €. 18,00 (€. 3,00x 6 gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 03/08/2019 al 09/08/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; Dai documenti in atti relativamente a tale periodo non risultava infatti alcun reclamo o istanza o segnalazione dell'utente il quale non ha assolto l'onere probatorio sullo stesso incombente. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta nemmeno siano stati effettuati ed allegati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it come già detto. La domanda non può essere accolta. 9) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS pari €. 144,00 (€. 6,00x12ggx2 = per l'assenza di linea e di internet dal 10/08/2019 al 22/08/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; Come detto in principio, la richiesta di indennizzo viene presa in considerazione solo una volta e non raddoppiata come formulata dall'istante perché il contratto riguarda solo INTERNET e non secondo l'assunto (erroneo) linea ed internet. Per il periodo che ci occupa soccorre la memoria difensiva dell'operatore ove a pag 4, riferisce che il malfunzionamento del 10 agosto sia stato risolto il 22 agosto e quindi in 9 giorni, al netto delle 72 h previste nelle condizioni generali di contratto. Anche tale circostanza non è stata contestata nella replica dell'istante. Pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo di € 6,00 x 9 gg = 54,00 €. 10) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 6 co. 2 pari ad €.180,00 (€. 3,00x 60gg= per il malfunzionamento di internet, connessione lenta e discontinua dal 23/08/2019 al 22/10/2019) e/o la diversa somma che sarà ritenuta congrua; Dai documenti in atti non risultava infatti alcun reclamo o istanza o segnalazione dell'utente relativamente a tale periodo, non risultando, pertanto, assolto l'onere probatorio sullo stesso incombente. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta nemmeno siano stati effettuati ed allegati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it come sopra detto. La domanda non può essere accolta. 11) condannare Fastweb s.p.a. in persona del legale rapp.te p.t. a corrispondere in favore del Sig. Pxxx M. l'indennizzo di cui all'art. 12 all. A della Delib. 347/18/CONS per la mancata risposta ai reclami pari ad €. 300,00; e/o alla diversa somma che sarà ritenuta congrua; Come sopra detto le richieste dell'istante erano prive di elementi precisi e dettagliati e non possono qualificarsi "reclami" ma semplici richieste di intervento nell'area clienti. Si precisa pure che l'istante non evidenziava ad esempio che, come si evince dall'allegato 7, la richiesta di indennizzo formulata il 20 maggio fosse stata accolta dall'operatore e chiusa la pratica. Ed ancora. La richiesta della somma "cumulativa" effettuata in modo forfettario senza elementi probatori e motivazioni specifiche comporta che la domanda non possa essere accolta. 12) Si precisa manca la domanda sub 12) 13) condannare Fastweb S.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento di ogni ulteriore indennizzo e/o sanzione per tutte le violazioni di legge perpetrate dalla suddetta società e che saranno individuate dall'Ill.ma Autorità adita; Le deduzioni generiche relative a "tutte le violazioni di legge perpetrate dalla suddetta società" e quelle al tempo perso a causa dei

malfunzionamenti della navigazione vertendo su danni asseritamente patiti, come tali non risarcibili in questa sede, non avendo il CORECOM alcun potere di cognizione in tal senso (art. 20, comma 4, delibera n. 203/18/CONS). La domanda pertanto non può essere accolta. 14) in ogni caso con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente intervento (oltre rimb., forf. su diritti ed onorari, IVA e CPA come per legge) in favore dell'avv. O. Cxxx per fattone anticipo. Alcune somma può essere riconosciuta come richiesta sub 14) per spese, diritti ed onorari dell'intervento (oltre rimb., forf. su diritti ed onorari, IVA e CPA come per legge) per la gratuità del procedimento e per la non necessità dell'intervento di un legale, essendo l'istanza proponibile direttamente dall'utente. A conferma della semplicità del procedimento incardinato ci soccorre lo stesso legale dell'istante dove afferma nella memoria di replica che "Oltretutto Conciliaweb è concepito in modo che, l'utente possa con semplicità e brevità esporre i fatti posti a fondamento delle richieste". Per tale motivo quindi alcuna somma può essere riconosciuta a tale titolo e la domanda non può essere accolta. Si dispone pertanto la compensazione delle spese di procedimento.

DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/07/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del 10 maggio 2019, l'importo di € 12,00 (come sopra specificato alla domanda sub 3) e, per il malfunzionamento del 10 agosto 2019 l'importo di € 54,00 (come sopra specificato alla domanda sub 9) e pertanto nel complesso Fastweb spa sarà tenuta a corrispondere al sig. Perazza Marco la somma di Euro 66,00 (sessantasei) mediante assegno bancario, bonifico o con accredito sulla prima fattura utile (in caso di persistenza del rapporto). Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to