

**DELIBERA N. 18/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / FASTWEB XXX**

**(GU14/480023/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 26/05/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 04XX9 del 01/12/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 23/09/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 01/12/2021 nei confronti della società Fastweb XXX (di seguito Fastweb).

In particolare, riferisce quanto segue.

Cliente Fastweb dal 2002, avanzava reclamo per malfunzionamento sulla linea.

Effettuava speedtest, al cui esito risultava: 4/8 mb contro almeno 80 mb garantiti.

Dopo varie segnalazioni telefoniche, veniva aperto un ticket e il tecnico, che interveniva in data 07/12/2020 riscontrando problemi nell'armadio in strada (cavi rotti), provvedeva a ripristinare il guasto, oltre a sostituire il modem presso l'abitazione.

Nonostante il predetto intervento, il modem non veniva correttamente configurato e né tantomeno venivano rilasciate le credenziali, pertanto non riusciva ad accedere al servizio.

Richiedeva rimborso per il disservizio durato mesi e i problemi anche lavorativi causati dallo stesso.

Contattava di nuovo l'assistenza, ma il servizio non veniva ripristinato e, pertanto, di nuovo non riusciva ad accedervi.

Inviava pec di reclamo nelle seguenti date: 07/12/2020, 15/12/2020 e 07/01/2021, ed altresì due solleciti in data 22/02/2021, rimasti senza riscontro.

Diverse volte contattava telefonicamente l'assistenza, per un tempo complessivo di quasi tre ore, senza alcun esito.

In data 14/02/2020, riscontrava che la linea si attestava su 5mb e che neppure la televisione si vedeva.

Nel frattempo, aveva infatti attivato un abbonamento per la tv con la fibra, e non più con la parabola, ma, non essendoci sufficiente velocità nella linea, non riusciva ad utilizzarla; pertanto, contattava l'assistenza per programmare un intervento il 15/02/2021; un tecnico si recava in effetti presso l'abitazione ed effettuava dei reset in cabina, a seguito dei quali la linea si riattivava, almeno apparentemente.

Nonostante il reset del modem presso l'abitazione, la funzionalità dello stesso non risultava ripristinata tramite le app, così come garantito dall'operatore.

Nessun operatore, dal giorno 07/12/2020 al giorno 01/12/2021, riusciva, insomma, a far funzionare il suddetto modem.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) un rimborso per tutti i disservizi procurati da Fastweb almeno negli ultimi due/tre anni, per i disagi creati anche in termini lavorativi, specie in questo ultimo anno di pandemia, per le ore infinite trascorse al telefono con gli operatori;

b) indennizzo per mancata risposta alle quattro pec di reclamo, ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/2018, pari a 300 euro per ogni pec non riscontrata, oltre i solleciti, per una somma complessiva pari a euro 1.200,00;

c) indennizzo per i disservizi relativi al modem ad oggi ancora non funzionante, in base a quanto disposto dall'art. 6 della delibera 347/2018 (3 euro per ogni giorno di malfunzionamento x 365 gg = 1.095 euro);

d) indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, della stessa delibera, che prevede 6 euro per ogni giorno di interruzione di servizio dovuta a motivi tecnici (6 euro x numero di gg).

Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 2.000,00.

Agli atti, risultano controdeduzioni alla memoria difensiva dell'operatore, che l'istante ha depositato in data 25/02/2022, dunque tardivamente ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS (come rilevato da Fastweb in data 28/02/2022), posto che il procedimento è stato avviato il 02/12/2021; pertanto, le stesse non possono considerarsi ricevibili.

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

Con memoria del 05/01/2021, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza, eccependo la completa genericità e la mancanza di chiarezza della stessa, laddove l'istante pare lamentare un parziale malfunzionamento dei servizi, senza indicare l'arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato e senza fornire prove utili alla definizione della controversia, essendo notoriamente suo onere contestualizzare le richieste contenute nell'istanza.

Aggiunge che la richiesta economica è indeterminata e vaga, tale da essere connotata da un carattere meramente risarcitorio.

Precisa che le segnalazioni avanzate dall'istante in data 06/12/2020 sono state gestite dall'operatore il 07/12/2020 e che un successivo TT di Rete del 14/02/2021, aperto alle h.21.42, veniva risolto con un tecnico in loco il 15/02/2021, alle h.11.54 (allegare schermate).

Rileva che i servizi sono attivi e che il modem è regolarmente funzionante, come si evince anche dalle fatture del 2020 e 2021, prodotte agli atti (qualifica attestata 90Mb: schermata allegata).

Evidenzia che l'istante non produce alcun speed test nemesys dal quale si sarebbe potuto evincere la portata dell'asserito disservizio.

Aggiunge che il reclamo del 07/12/2020 è stato riscontrato per fatti concludenti e a quello del 07/01/2021 è stata fornita risposta il 01/02/2021 (allegata schermata).

Sottolinea che l'indennizzo per mancata risposta ai reclami è computato in maniera unitaria ai sensi del secondo comma dell'art. 12 della Delibera n. 347/2018, anche in caso di reclami reiterati o successivi.

Infine, rileva di avere formulato una congrua proposta conciliativa, che però l'utente non accettava.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste sub b), sub c) e sub d), in quanto non presenti anche nell'istanza di conciliazione e, dunque, qui formulate ex novo.

Diversamente, ove si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, non solo si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, ma si aggiungerebbe ulteriore pregiudizio al diritto di difesa di parte convenuta.

Ne consegue che devono essere dichiarate inammissibili, e vanno quindi rigettate, le domande sollevate per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo ius novorum, non sottoposto al preventivo, ed obbligatorio, tentativo di conciliazione (cfr. ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR e delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 32/2020 e 94/2020).

Anche la richiesta sub a) non può essere accolta.

Deve, innanzitutto, rilevarsi che il rimborso richiesto “per i disagi creati anche in termini lavorativi, specie in questo ultimo anno di pandemia, per le ore infinite trascorse al telefono con gli operatori”, poiché configurabile quale richiesta di risarcimento del danno asseritamente subito, non può essere accordato in questa sede, non avendo il Corecom poteri di cognizione in tal senso (art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS).

Ugualmente, non può essere riconosciuto “un rimborso per tutti i disservizi procurati da Fastweb almeno negli ultimi due/tre anni”.

L'istante, infatti, lamenta, del tutto genericamente, malfunzionamento del servizio, dichiarando, al riguardo, di avere effettuato diversi speed test i cui risultati confermavano sempre i riferiti problemi di linea e di avere inoltre inviato all'operatore svariate pec di reclamo.

Nessuno di tali test risulta tuttavia prodotto agli atti, in ossequio al disposto di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. (“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”).

Inoltre, agli atti risultano pec di reclamo in data 13/12/2019, 07/12/2020, 15/12/2020, 07/01/2021 e 22/02/2021, peraltro tutte prive di relativa ricevuta di consegna/ricezione, il cui effettivo inoltro non può quindi darsi per provato.

Ad esito dell'istruttoria condotta, idonea documentazione volta a certificare l'effettivo verificarsi dell'asserito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta dunque essere stata prodotta dall'istante.

Deve a tal riguardo evidenziarsi che, qualora, appunto, dalla documentazione prodotta agli atti, non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende le richieste avanzate assolutamente indeterminate e dunque non accoglibili.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo 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, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

Di converso, l'operatore risulta avere adempiuto al proprio onere probatorio, avendo infatti versato in atti:

- schermate relative a segnalazioni avanzate dall'istante in data 06/12/2020, gestita e positivamente risolta il 07/12/2020, e, successivamente, in data 14/02/2021, anch'essa gestita e positivamente risolta, con l'intervento di un tecnico in loco, il 15/02/2021;

- fatture anni 2020 e 2021, da cui si evince l'avvenuta fruizione dei servizi (nonché del modem).

Ai fatti così come riportati dall'operatore in memoria e supportati dalla documentazione, sopra richiamata, ad essa allegata, l'istante non risulta avere replicato alcunchè entro il termine, espressamente previsto a pena di irricevibilità, di cui all'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Tali fatti, anche alla luce del complesso delle considerazioni più sopra svolte, restano dunque confermati, pertanto la richiesta di "rimborso per tutti i disservizi procurati da Fastweb almeno negli ultimi due/tre anni" non può essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 26/05/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi