

**DELIBERA N. 8/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / FASTWEB XXX**

**(GU14/640527/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 01/03/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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. 194/23/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 25/10/2023 acquisita con protocollo n. 02XXX4 del 25/10/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 25/10/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 19/09/2023), quanto segue:

“dopo aver effettuato una migrazione verso altro operatore a seguito di una variazione migliorativa della rete dati e connettività passando da fibra misto rame a ftht 2.5 per esigenze aziendali, Fastweb fattura 3 canoni successivi alla pec inviata come richiesta di cessazione ed un recesso pari ad euro 250 oltre iva nonostante fossero ampiamente decorsi i 24 di vincolo di decorrenza contrattuale. Nessun avviso di rinvio è stato fornito da Fastweb per comunicare tale modalità di cessazione se non in fase di chiamata al servizio clienti per richiedere delucidazioni in merito alle fatture oggetto d'istanza. Si fa presente come in regime di mercato libero non siano più dovuti importi di recesso anticipato tali per cui si possa decidere di passare ad altri fornitori senza tali addebiti. Il recesso avviene oltretutto per motivi validi di sostituzione di una linea obsoleta e non disponibile con Fastweb rispetto ad una decisamente più performante”.

Ciò premesso, l'istante chiede la chiusura totale della posizione amministrativa a suo carico.

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

In data 09/12/2023, l'operatore, a mezzo del suo Legale, evidenzia in Piattaforma ConciliaWeb quanto segue:

“Il sottoscritto difensore della Fastweb XXX impugna e contesta le richieste avanzate dall'utente e si riserva di presentare ogni eccezione e deduzione in occasione dell'udienza già fissata al 18.01.24”.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dall'istante non merita accoglimento, per i motivi di seguito precisati.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ., “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Tale criterio (di ripartizione dell'onere della prova) assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Ciò premesso in linea generale, deve rilevarsi, rispetto alla fattispecie in esame, come esso (ovvero l'onere probatorio, che incombe, ovviamente, su entrambe le parti) non risulti essere stato minimamente assolto dall'istante, il quale non risulta avere prodotto agli atti alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto (contratto, reclami, fatture contestate, ecc.).

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

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).

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta avanzata.

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, 01/03/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca