

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

### **Delibera n. 35 – 2018**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 385/2017 – XXX BATTEZZATI / FASTWEB S.p.A. (Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG)**

### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/385/2017 con cui il Sig. XXX Battezzati chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere, in data 16.11.2016, inoltrato raccomandata con ricevuta di ritorno in quanto aveva riscontrato e segnalato problemi tecnici alla linea adsl ed alla linea voce;
- che, nonostante i reclami, *"il servizio non è stato mai risolto"*;
- di allegare raccomandata A/R.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo per interruzione;
- 2) annullamento pretesa creditoria;
- 3) spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istanza di definizione deve essere dichiarata nulla e/o inammissibile per indeterminatezze dell'oggetto, atteso che il Sig. Battezzati non ha indicato alcuna data di inizio dell'asserito disservizio, non ha allegato alcun reclamo e non ha fornito alcuna indicazione temporale utile a circostanziare i fatti oggetto di causa;

- di precisare, senza che ciò implichi rinuncia alcuna alla pregressa eccezione preliminare, che l'istante aveva sottoscritto, in data 27.10.2006, una proposta di abbonamento Fastweb, diventando titolare del contratto codice cliente n. 1429648 e del numero telefonico XXX;
- che nel marzo 2015 l'istante ha chiesto la portabilità del numero mobile XXX, espletata l'11.03.2015;
- di avere successivamente ricevuto, in data 21.11.2016, raccomandata di recesso della sola numerazione fissa;
- di avere pertanto cessato quest'ultima, a fronte di tale ricezione, il 22.12.2016, nel termine di 30 giorni;
- che la portabilità in Tim dell'utenza XXX è stata espletata il 13.04.2017;
- che alcun disservizio gli è stato segnalato;
- che non è stata versata in atti prova alcuna di tale disservizio, neppure indicato nella comunicazione di recesso quale causa di quest'ultimo;
- che, anzi, come risultante dai propri sistemi, il 14.10.2016 l'istante chiedeva, tramite MyFastPage informazioni per chiudere l'abbonamento in quanto si sarebbe trasferito a breve in zona non coperta da adsl;
- che, pertanto, la cessazione del contratto veniva richiesta dalla controparte a causa del trasferimento in zona non coperta e non per asseriti disservizi;
- che il corretto funzionamento delle linea XXX è comprovato dalla fattura emessa antecedentemente all'invio della raccomandata di recesso nonché da quella di chiusura, che dimostrano il costante utilizzo dell'utenza da parte dell'istante sino alla chiusura del contratto.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore richiede, in via preliminare, che venga accertata e dichiarata la nullità / inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia; in subordine, il rigetto di tutte le domande avverse in quanto ritenute infondate in fatto ed in diritto.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **B) Nel merito.**

Va preliminarmente rammentato che la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova, che *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*.

Ora, in linea con quanto richiamato, la richiesta di indennizzo *"per interruzione"* posta *sub n.* 1) non può essere accolta in quanto l'utente ha contestato genericamente il

malfunzionamento dei servizi voce e dati senza allegare alcun reclamo inviato all'operatore (agli atti è stata depositata solo la ricevuta di ritorno di una raccomandata, appunto non prodotta).

A tal proposito, giova ricordare che l'Autorità ha più volte statuito che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*

L'utente, inoltre, non ha indicato il lasso temporale nel quale tali disservizi sarebbero avvenuti; la delibera dell'Autorità n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che: *“Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante: invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”* (così, ex pluris, anche le delibere nn. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR).

Per le medesime ragioni di indeterminatezza, non risulta possibile infine accogliere nemmeno la domanda posta sub n. 2), volta ad ottenere l'annullamento di una non meglio precisata, documentata né, soprattutto, quantificata *“pretesa creditoria: anche in questo caso non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio previsto anche dall'art. 2697 codice civile, a mente del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, non si ritiene di poter concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

**Il rigetto** dell'istanza presentata dal Sig. XXX Battezzati, residente in XXX, contro l'operatore Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte