

**DELIBERA N. 19/2023**

**XXX / FASTWEB SPA  
(GU14/517210/2022)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 5/6/2023

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;



VISTA l'istanza di QUINTILIA PROIETTI del 13/04/2022 acquisita con protocollo n. 0125196 del 13/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) veniva inviata disdetta con raccomandata A/R dell'11 ottobre 2018 ma la linea non veniva cessata.

In base a tale premessa, l'istante chiede:

- I) cessazione dei servizi;
- II) storno/rimborso degli addebiti illegittimi;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) non è stato allegato nulla a fondamento della pretesa;
  - 2) non è stata inviata alcuna disdetta: l'istante produce una cartolina di raccomandata senza tuttavia versare agli atti il contenuto della raccomandata stessa;
  - 3) per tutta la durata del contratto, non è stato inviato nessun reclamo e, ingiustificatamente, il cliente ha interrotto ogni pagamento, rendendosi moroso al punto che, il 27 novembre 2021, è stato inviato il preavviso di sospensione e risoluzione contrattuale;
  - 4) il 7 febbraio 2022 perveniva una pec da parte di un soggetto terzo e firmata da un legale privo di procura;
  - 5) l'istante, comunque, ha depositato l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione prima dello spirare dei 45 giorni utili per la risposta da parte dell'operatore, pertanto l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo non è dovuto;
  - 6) persistendo la morosità, il contratto è stato risolto nel marzo 2022.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che l'operatore ha correttamente ricevuto la raccomandata di disdetta; dopo il ricevimento della disdetta Fastweb nulla ha addebitato per il mese di ottobre 2018, tuttavia da dicembre gli addebiti sono ripresi e, quindi, l'addebito in conto corrente è stato revocato. Deduce inoltre di non aver mai ricevuto le fatture. Dopo la revoca dell'addebito, le fatture sono state recapitate all'istante direttamente, come anche il preavviso di risoluzione per morosità. I reclami, a partire da quello del 7 febbraio 2022, sono rimasti inevasi e l'indennizzo per mancata risposta è dovuto avuto riguardo alla gravità

dell'inadempimento ed al fatto che la fattispecie può essere equiparata all'attivazione di servizi non richiesti. Conferma pertanto le proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto, essendo pacifico, anche in base a quanto esposto dall'operatore nei propri scritti difensivi, che lo stesso è cessato nel marzo 2022.

Va inoltre chiarito che non potrà essere presa in considerazione, ai fini della presente decisione, la documentazione depositata dall'istante in sede di memoria di replica. A questo proposito, come già più volte affermato da questo Comitato, il Regolamento di procedura, all'articolo 16, comma 2, prevede che "gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. (...)". Emerge pertanto chiaramente che tutta la documentazione in possesso dell'istante, che questi ritenga utile ai fini della definizione della controversia, e che sia in suo possesso alla data dell'istanza, va depositata in una con il formulario GU14, poiché sarà proprio ed unicamente sulla base di quanto depositato dall'utente che il gestore appronterà la propria difesa nel termine di 45 giorni concesso dalla disposizione citata. Per questo motivo le memorie di replica non rappresentano l'occasione per la produzione di ulteriori allegazioni, ma sono la sede in cui l'attore può controbattere a quanto dedotto dall'operatore nelle proprie memorie difensive. E ciò a maggior ragione quando la documentazione di cui trattasi era già in disponibilità dell'istante all'atto della presentazione della domanda.

Va poi evidenziato che l'istante, nelle proprie repliche, adduce, peraltro genericamente, che il testo della asserita disdetta non è stato tempestivamente depositato per "mero errore di acquisizione digitale" ma non ha fornito alcuna evidenza della difficoltà riscontrata, inserendo nel fascicolo, ad esempio, uno screenshot dell'immagine di mancata acquisizione eventualmente fornita dalla piattaforma o anche semplicemente rappresentando nell'apposito campo di Conciliaweb l'impedimento riscontrato.

Ciò premesso, tenuto conto che la ricevuta di ritorno depositata all'atto della domanda può astrattamente riferirsi a qualsiasi contenuto, e che il gestore afferma di non aver ricevuto alcuna richiesta di disdetta, si ritiene che l'invio della richiesta di cessazione del contratto non sia stato provato e pertanto la domanda di storno/rimborso degli addebiti non può essere accolta.

Neppure la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento. Al di là infatti della carenza di procura, il reclamo è stato inoltrato a nome di un soggetto terzo, estraneo al rapporto contrattuale, rapporto da cui deriva l'obbligo di rispondere al reclamo. Oltre a ciò, è pacifico fra le parti che l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione è stata depositata prima dello spirare del termine di 45 giorni, riconosciuto all'operatore per fornire risposta al cliente: presentando l'istanza UG senza attendere la scadenza del termine per il riscontro, l'utente ha rinunciato allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa

incardinata innanzi al Corecom, procedura che prevede, quale utile occasione di confronto con l'operatore, l'udienza di conciliazione (in senso conforme Agcom, delibera n. 212/18/CIR). Per questi motivi, la richiesta non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XX, via XX, X – 0XX00 X, nei confronti dell'operatore FASTWEB SpA, per i motivi sopra esplicitati.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 5/6/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli