

DELIBERA 245/2023/CRL/UD del 10/05/2023

**A. Cxxx / FASTWEB SPA
(GU14/244443/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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 di A. Cxxx del 14/02/2020 acquisita con protocollo n. 0069145 del 14/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente rammenta: Gentile A. Cxxx, la informiamo che, come da sua richiesta, è stato emesso un rimborso di 50 € in data 11/2/2019. Cordiali Saluti Servizio Clienti FASTWEB dopo continue sollecitazioni (.....), veniva comunicato che l'assegno non era stato INCASSATO (mai ricevuto, chiedo copia emissione e consegna), il 31 gennaio mi veniva confermata emissione nuovo assegno, anche di questo chiedo documentazione. Stanco di aspettare e venendo a mancare il rapporto di fiducia, dopo ulteriore aumento, mi vedevo costretto a cambiare operatore. Mi sento raggirato da questa società alla quale ho pagato regolarmente tutte le fatture, fino alla fine. CHIEDO a riconoscimento del danno materiale e morale € 1.000,00 (mille) Il rimborso non è mai arrivato nonostante esso era dovuto a DISSERVIZI parziali o TOTALI per diversi giorni. - Richieste: Si richiede un indennizzo di €1.000 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.000.0 - Disservizi segnalati: Altro

2. La posizione dell'operatore

L'istante lamenta di non aver ricevuto un rimborso di € 50,00 ma tale importo gli è stato accreditato a mezzo bonifico bancario di cui l'operatore ha fornito prova. In ogni caso tale richiesta, così come la formulazione di una richiesta risarcitoria, non integra gli estremi di alcuna delle fattispecie previste nella delibera 347/2018, che danno luogo all'erogazione di indennizzi da parte del Corecom.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'utente lamenta di non aver ricevuto dei rimborsi di € 50 cadauno relativo a disservizi subiti sulla sua linea. Chiede un indennizzo di € 1.000 a titolo di riconoscimento dei danni morali e materiali. L'operatore rileva che tale richiesta non integra gli estremi di alcuna delle fattispecie prevista nella delibera 347/2018 e comunque di aver corrisposto quanto dovuto. Si evidenzia che la pratica è priva di qualsivoglia documento utile e non può essere espresso un parere positivo all'indennizzo richiesto, in quanto escluso dalle competenze di codesta Autorità. La domanda deve, pertanto, essere rigettata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza formulata dal Sig. C. Axxx nei confronti di Fastweb SpA. Spese di procedura compensate.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to