AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA 280/2023/CRL/UD del 10/05/2023**
**R. Rxxx / FASTWEB SPA**
**(GU14/115229/2019)**

**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 R. Rxxx del 26/04/2019 acquisita con protocollo n. 0181063 del 26/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare del codice cliente Fastweb n. 1022xxx, con istanza UG14 del 26.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) nel mese di novembre 2018, richiedeva l'attivazione, tramite registrazione telefonica, del servizio internet con Fastweb. b) il servizio veniva attivato a partire dal 15.11.2018; c) nel termine di 15 giorni dall'attivazione, l'utente, ritenendo che la velocità di connessione fosse notevolmente inferiore a quella dichiarata sul contratto, decideva di avvalersi della facoltà di recesso libero, normativamente riconosciuta al consumatore nei contratti a distanza (artt. 52 ss d.lgs. n. 206/2005), sia attraverso diverse comunicazioni telefoniche sia attraverso segnalazioni sulla My Fastpage; d) La richiesta veniva presa in carico con chiusura entro il 28.12 (trenta giorni dalla richiesta). e) Nel frattempo, tuttavia, veniva emessa fattura di euro 38,25 per costi di abbonamento per i mesi di novembre e dicembre con prelievo sul conto in data 25.12.2018; f) Nonostante assicurazioni ricevute in ordine al rimborso della somma, l'operatore ometteva di procedere in tal senso. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il riaccredito della somma di euro 38,25 relativa ai mesi di novembre e dicembre 2018 prelevata su conto corrente postale, per indebita applicazione dei costi di recesso anticipato.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Fastweb S.p.A., con memoria del 11.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che, in realtà, in sede di conciliazione, si era già addivenuti ad un accordo fra le parti, integralmente recettivo della richiesta dell'istante; b. che il conciliatore designato aveva, però, in seguito alla mancata sottoscrizione dell'utente tramite procedura OTP, erroneamente generato un verbale di mancato accordo; c. che, ad ogni modo, Fastweb ha già dato seguito alla richiesta spiegata anche in questa sede dall'istante, in ordine al rimborso della somma di € 38,25, mediante bonifico T.R.N. n.191231735401373xxxx0IT. L'operatore Fastweb ha, quindi, concluso per l'inammissibilità o comunque per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

**3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda dell'istante sia inammissibile (in quanto già definita in sede di conciliazione) e comunque infondata. L'operatore, infatti, al di là dell'eventuale errore in sede di

generazione del verbale in fase di conciliazione, ha comunque dato prova di aver già per tempo effettuato il rimborso della somma richiesta dall'utente in sede di definizione. Pertanto, nulla v'è da provvedere in questa sede essendo cessata la materia del contendere.
Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

**1.** Di dichiarare cessata la materia del contendere. 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