

**DELIBERA N. 414/2022/CRL/UD del 11/11/2022**

**S. Vxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/521759/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 S. Vxxx del 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0144295 del 03/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha presentato, in data 07 aprile 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 29 aprile 2022. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 03 maggio 2022, richiesta di definizione GU14/xxxxxx/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “il giorno 23.11.2021 ho chiesto di entrare in fastweb, ma la linea non è mai stata attivata. inutile è stato scrivere, nessuno ha mai risposto, e la linea non è mai stata attivata, senza spiegazioni”. In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: “annullamento di tutte le fatture emesse, chiusura di ogni pretesa, rimborso euro 1000”. L’istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Fastweb S.p.A. insistendo nelle richieste formulate in GU14/xxxxxx/2022.

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

La società Fastweb S.p.A, in data 06 giugno 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...L’istante lamenta mancata attivazione dei servizi dalla sottoscrizione del contratto avvenuta in data 23.11.2021. IN VIA PRELIMINARE si eccepisce la carenza di legittimazione attiva della Dott.ssa Vaxxxxxi in quanto il contratto sottoscritto (lo si può vedere anche nel fascicolo documentale) è un contratto Business (P.IVA) e la P.IVA indicata è dell’Associazione PxxO, della quale la dott.ssa Vaxxxxxi sarebbe legale rappresentante: ... omissis Già in precedenza vi era stata altra archiviazione in relazione all’UG/xxxxxx/2022; archiviato in data 11.03.2022: “il gestore comunica che non risulta essere presente un contratto attivo o in attivazione a nome dell’istante. Il contratto 11xxxxx3 è stato chiuso in seguito a portabilità del numero su altro operatore e la fatturazione è stata già oggetto di accordo il 21/01/2022 su istanza UG/xxxxxx/2021. Si dichiara concluso il procedimento e si dispone l’archiviazione dello stesso” Veniva quindi riproposto nuovo UG sempre a nome Vaxxxxxi Sxxxxxxa (UG/xxxxxx/2022) NEL MERITO Il contratto Business è sottoscritto dalla sig.ra Vaxxxxxxi per conto dell’Associazione PxxO, per la migrazione di una numerazione da TIM. Lo si vede anche nel contratto depositato dall’istante nel fascicolo documentale: ... omissis. Il processo di migrazione olo2olo recipient su

tecnologia VULA si è propagato su SP il 29/11/2021 ed il 30/11 è stata chiusa la check call: ... omissis. Il 01/12/21 si è chiusa fase 2 di Negoziazione TI Retail: ... omissis. Il 02/12/2021 è pervenuta, da parte di TIM, bocciatura tecnica “Impossibile individuare l'impianto da migrare”: ... omissis. Il 04/12/2021 Fastweb, per la gestione della bocciatura attraverso il CC, ha richiesto al cliente di inviare fattura TIM per poter effettuare delle verifiche sia per il CDM sia per il corretto indirizzo. Il cliente non avrebbe provveduto ad inviare la richiesta documentazione ed in data 07/01/2022 avrebbe comunicato di non esser più interessato all'attivazione in quanto si era rivolto ad un altro gestore e l'ordine è stato posto in cancellazione. In merito ai reclami, allegati al fascicolo documentale, occorre precisare che il reclamo del 20 12 21 è riferibile all'utenza privata della sig.ra Vaxxxxxi, si legge infatti di disservizi da maggio 21 ed il contratto per cui si procede è della fine del mese di novembre 21, quindi tale reclamo si riferisce al contratto avente numero 11xxxxx3, oggetto di conciliazione UG/xxxxxx/2021 conclusasi con accordo del 21.01.2022, che prevedeva: “Fastweb SpA in rif. al cod. cliente 11xxxxx3 propone lo storno della posizione debitoria fino a completa chiusura ciclo di fatturazione, ed un indennizzo pari ad € 250 mediante bonifico bancario, intestato all'istante, su coordinate Iban XXXXXXXX entro 90 giorni”; nel presente procedimento la Vaxxxxxi ha anche depositato una fattura del suo contratto che risulta regolarmente stornata e che tra l'altro era stata emessa prima dell'udienza di conciliazione. Quanto invece, scritto e riportato nello scritto del 30 12 21 (da intendersi come DISDETTA) sembrerebbe confermare quanto innanzi precisato. Infatti, oggetto di tale reclamo è: ... omissis. Nello stesso si legge chiaramente che: ... omissis. La telefonata intercorsa in data 7 gennaio 2022, tecnicamente “telefonata di retention” (con la quale si cerca di recuperare il cliente), era relativa proprio ad accertare la volontà di non voler più attivare il contratto sottoscritto in data 23 11 21; volontà, comunque, ben espressa ed esplicitata nella disdetta inviata il 30 12 21. Si ricorda che la numerazione oggetto della presente procedura non è “migrato” in Fastweb ed eventuali lamentati disservizi non potranno essere ascritti ad alcuna responsabilità di Fastweb. Per quanto riguarda le richieste: “annullamento di tutte le fatture emesse, chiusura di ogni pretesa, rimborso euro 1000.” a) nessuna fattura è stata emessa da Fastweb in relazione al contratto avente codice cliente 2xxxxxx0; b) unica fattura depositata è relativa ad un altro contratto oggetto, come ricordato nella presente memoria, di altro UG e chiusa con accordo in data 21 1 22; c) non si comprende la richiesta di rimborso di € 1000,00 se non sono state emesse fatture in relazione al contratto del 23 11 21. E' di palese evidenza che alcuna responsabilità è ascrivibile a Fastweb e che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento. ... omissis ...

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto inammissibili per carenza di legittimazione attiva. Pertanto, si accoglie l'eccezione avanzata dalla società Fastweb S.p.A. Sul punto, si deve osservare che la parte contrattuale legittimata ad agire è l'Associazione Pxxo, intestataria del relativo contratto e non l'istante Vaxxxxxi

Sxxxxxxa. Fermo restando la carenza di legittimazione attiva, la richiesta di “annullamento di tutte le fatture emesse, chiusura di ogni pretesa, rimborso euro 1000” avanzate tramite l’istanza GU14/xxxxxxx/2022 non possono essere accolte poiché: - l’istante non ha depositato alcuna fattura in riferimento al contratto con codice cliente 2xxxxxx0 intestata all’Associazione Pxxo, ma ha depositato una fattura emessa il 01 gennaio 2022 con codice cliente 11xxxxx3 intestata alla Sig.ra Vaxxxxxi Sxxxxxxa; - l’istante non ha depositato agli atti alcun pagamento e/o pagamenti pari ad €. 1.000,00 necessari per consentire all’Autorità di riconoscere la richiesta di rimborso. La richiesta generica di rimborso pari ad €. 1.000,00 presentata dall’istante non può essere accolta, poiché la procedura di risoluzione delle controversie, tramite la piattaforma Conciliaweb, è completamente gratuita. Alla luce di quanto emerso, non possono essere accolte le richieste dell’istante Vaxxxxxi Sxxxxxxa.

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 proposta dalla signora S. Vxxx nei confronti della società Fastweb S.p.A. 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 ulteriore danno subito.

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

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to