

DELIBERA N. 374/2022/CRL/UD del 11/11/2022
VXX RXXX VXXX S.R.L. / FASTWEB
(LAZIO/D/563/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE 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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Vxxx Rxxx Vxxx S.r.l. di cui al prot. D2562 del 09/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

A mezzo formulario GU14 trasmesso allo scrivente Organo in data 9.05.2018, per mezzo del patrocinio dell'associazione AreaConsumatori, l'utente presentava istanza per la definizione della controversia avverso il Gestore FASTWEB lamentando il malfunzionamento *“per tutta la durata del contratto (dal 2013 al settembre 2016)”* della linea voce ed internet relativo all'utenza business di titolarità della Vxxx Rxxx Vxxx S.r.l.

Premesso quanto sopra, richiedeva:

- i. lo storno dell'intero insoluto;
- ii. il recapito di tutte le fatture rimaste insolute per verificare che non siano successive a disdetta;
- iii. indennizzo ai sensi dell'art. 5 all. A Del. 73/11/CONS, per il malfunzionamento del servizio per 300 giorni quantificati in € 3.000,00.

A supporto della propria istanza, depositava il verbale di conciliazione, il reclamo mail dell'utente ed il reclamo rimesso dall'associazione di rappresentanza.

2. Posizione dell'Operatore:

Si costituiva tempestivamente, a mezzo memoria difensiva di parte del 28.06.2018, la FASTWEB S.p.A., la quale eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza di definizione avversaria, ai sensi dell'art. 2 comma 1 dell'all. A Del. 73/11/CONS, avendo il Gestore già soddisfatto le richieste avversarie a mezzo emissione di note di credito a storno delle fatture rimaste insolute. Sempre in via preliminare, contestava – ancora nel rito – l'inammissibilità dell'istanza per avere l'istante formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in violazione dell'articolo 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, nonché dell'art. 12, comma 3 della medesima Delibera.

Nel merito, FASTWEB contestava che il contratto in parola fosse stato attivato solo nel mese di febbraio 2014 e come pertanto fosse impossibile l'addebito del disservizio sulla linea con decorrenza dal 2013. Sui lamentati disservizi, inoltre, precisava che a seguito delle segnalazioni di guasto l'Operatore aveva già emesso note di credito contenenti storni ed indennizzi a soddisfazione delle doglianze dell'utente. In merito alla contestata mancata lavorazione de recesso, infine, l'Operatore contestava di non aver mai ricevuto richiesta di risoluzione contrattuale nel mese di settembre 2016, bensì una richiesta di migrazione verso terzo Operatore nel mese di aprile 2017.

In conclusione, per le motivazioni sopra addotte, il Gestore convenuto insisteva per l'integrale rigetto delle domande di controparte.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto ii. dell'istanza introduttiva, dirette ad ottenere *“il recapito di tutte le fatture rimaste insolute per verificare che non siano successive al settembre 2016 quando la Vip Roma Viaggi ha inviato disdetta”* deve dichiararsi inammissibile perché tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi e sono dirette ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 cit. Altresì, le detta richiesta si rileva estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere o non facere* quale sarebbe la condanna dell'operatore al recapito delle fatture.

Ad ogni buon conto, sempre in via preliminare e sul rito, lo scrivente organo rileva d'ufficio l'improcedibilità dell'istanza di definizione per violazione di quanto previsto dall'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 173/07/CONS, *ratione temporis* vigente; ed invero il citato articolo prevede che *"In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante"*. Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della Vxxx Rxxx Vxxx S.R.L., il cui asserito rappresentante legale Sig.ra G. Mxxx, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale, omettendo altresì di integrare le richiamate documentazioni, entro i termini, nel corso del presente procedimento. E non solo. L'utente limitandosi a depositare dei semplici reclami, ha altresì omesso di depositare il contratto di attivazione dei servizi di telefonia dove si sarebbe potuto comunque evincere dall'anagrafica l'identità del legale rappresentante p.t. In tal senso, per integrare l'omissione probatoria, sarebbe bastato produrre qualsiasi documento – anche in luogo della visura camerale – utile a verificare la qualità del soggetto legittimato ad introdurre l'istanza (ovvero a delegare il terzo professionista). Per dovuto onere di completezza, si precisa che tale produzione risulta essere stata omessa anche nel precedente grado di conciliazione incardinato presso lo scrivente Organo. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto

legale rappresentante legittimato che ha formalizzato *illo tempore* l'istanza di conciliazione e che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato al terzo incaricato, la domanda deve essere dichiarata improcedibile per le richiamate violazioni.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. In punto di rito, si dichiara improcedibile l'istanza promossa dalla Vxxx Rxxx Vxxx S.R.L., per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 173/07/CONS. 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 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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini