



DELIBERA N. 92/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/FASTWEB SPA

(GU14/534063/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 23/06/2022 acquisita con protocollo n. 0198335 del 23/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 058695xxxx con la società Fastweb SPA, di seguito, per brevità, Fastweb lamenta il mancato/ritardato subentro nell'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato:

di essere il legale rappresentante sia *"della XXX oggi in liquidazione che della XXX oggi funzionante e che è subentrata a tutto della XXX, perciò ha passato l'utenza de quo alla XXX e [ha] chiesto trasloco di linea da fastweb a fastweb che non è mai avvenuto e non funziona più nulla per nessun utente"*;

che *"i danni sono enormi considerato che è una agenzia XXX si pensi solo l'inserimento via web degli immobili nel portale che ovviamente non avviene da circa 6 mesi, nonché non funziona la linea in entrate ed in uscita quindi perdita di commesse di lavoro"*.

In data 20 giugno 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"a titolo di indennizzo euro 15.000,00"*;
- ii) *"l'attivazione immediata della utenza 058695xxxx"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *"l'inammissibilità integrale della [istanza] poiché controparte non ha allegato alcunché che giustifichi le proprie richieste e pretese. Per quanto riguarda, infatti, la imprecisa ed indeterminata contestazione si sottolinea che non vi è traccia alcuna nelle produzioni documentali dell'utente, di segnalazioni e/o reclami che attestino la veridicità di quanto asserito. Con riferimento alla suddetta omissione documentale, è, peraltro, opportuno far presente che, per espressa previsione dell'art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell'indennizzo viene effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente: ciò sta a significare che, in assenza di reclamo, nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto"*.

L'operatore ha poi aggiunto che *“la richiesta di indennizzo risulta essere inammissibile anche sotto altro e diverso profilo: Non potrà, infatti, essere accolta la domanda di indennizzo di € 15.000,00, così come motivata dall'utente. Facendo, infatti, riferimento a dei danni subiti a causa di una presunta perdita di commesse di lavoro, appare, infatti, di tutta evidenza come trattasi in realtà di richiesta risarcitoria, inammissibile nella presente sede amministrativa e deferibile solo all'Autorità Giudiziaria. Ancora: la domanda di indennizzo di € 15.000,00, risulta in ogni caso sfornita di qualsivoglia idoneo corredo probatorio. L'utente, infatti, non ha fornito alcun elemento in grado di dimostrare la fondatezza della propria richiesta, sia in termini di *an debeatur* e sia in termini di *quantum debeatur*”*.

“Con riferimento, infine, alla richiesta di attivazione immediata dell'utenza 058695xxxx, occorre evidenziare che tale attivazione risulta ad oggi regolarmente evasa, essendo stato effettuato il subentro. Per mero tuziorismo difensivo, si intende in ogni caso sottolineare come la domanda in oggetto sarebbe comunque stata inammissibile. Si tratta, infatti, di domanda che esula dalla competenza per materia del Corecom adito, il quale può decidere solo in ordine a malfunzionamenti dei servizi e/o errori di fatturazione, non potendo, invece, intervenire sull'assetto contrattuale e condannare l'operatore ad un obbligo di “facere””.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

per quanto concerne le pretese risarcitorie, di cui alla richiesta *sub i)* ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica o fornitori di servizi media audiovisivi” la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, detta domanda non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al vigente Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom 347/18/CONS.)

Sempre in via preliminare si rappresenta che la domanda *sub ii)*, in ottica di *favor utentis*, sarà valutata come richiesta d'indennizzo per mancato o ritardato subentro dell'utenza *de qua*.

Nel merito.

L'istante lamenta il mancato subentro dell'utenza n. 058695xxxx, già contrattualizzata con Fastweb, laddove l'operatore eccepisce che *“tale attivazione risulta ad oggi regolarmente evasa, essendo stato effettuato il subentro”*.

A fronte della rappresentazione formulata dall'operatore, l'istante non ha effettuato alcuna replica quindi, risulta accertato il subentro della società istante nella numerazione 058695xxxx.

Con riferimento ad un eventuale ritardo nella procedura di subentra, si ritiene di accogliere le eccezioni formulate dall'operatore, atteso che agli atti non risulta alcuna valida richiesta di subentro, né sono stati allegati validi reclami sul punto che potrebbero legittimare la richiesta d'indennizzo.

Ciò stante, non essendo stato possibile accertare la sussistenza del disservizio, atteso che l'*an debeatur* e il *dies a quo* risultano incerti e indeterminati, non si ritiene di riconoscere alcun indennizzo.

Le domande dell'istante sono dunque rigettate

TUTTO ciò premesso;



UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di FASTWEB SPA per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)