

DELIBERA N. 94/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/FASTWEB SPA

(GU14/537073/2022)

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 Comitati Regionali 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 07/07/2022 acquisita con protocollo n. 0211694 del 07/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante lamenta a Fastweb S.p.A., di seguito, per brevità Fastweb, il mancato subentro nell'utenza n. 050.74xxxx intestata ad altra società.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue: *“la società XXX aveva un ufficio a cascina con utenza 050.74xxxx ha ceduto l'attività alla XXX che anche questa è una società immobiliare dalla richiesta di passaggio della linea fissa da FASTWEB a FASTWEB ciò non si è mai verificato e il servizio si è interrotto lasciando l'utente scoperto e non potendo neppure usufruire di quei servizi minimi di agenzia necessari per il funzionamento della nuova gestione”*.

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) l'attivazione dell'utenza n. 050744xxxx;
- ii) l'indennizzo di euro 15.000,00.

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 precisato che *“l'odierno contendere riguarda la numerazione 05074xxxx (associata al codice cliente LA0087xxxx - utente XXX.) relativo alla proposta di abbonamento sottoscritta in data 23.06.2017 proprio dalla XXX., account successivamente chiuso, mentre la XXX. ha*

sottoscritto altra proposta di abbonamento in data 11.01.2022 che nulla ha a che vedere con l'utenza fissa oggetto della presente istanza".

"Né alla Fastweb è arrivata mai alcuna richiesta di subentro, a fronte di quanto asserito da controparte, né prova del contrario è stata fornita dall'utente".

Fastweb ha concluso per *"il rigetto integrale dell'istanza, siccome infondata ed inammissibile in fatto ed in diritto"*.

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, con riferimento alla natura risarcitoria della domanda dell'istante *sub ii)* avente ad oggetto la richiesta d'indennizzo di 15.000,00 euro, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni e in un'ottica di *favor utentis*, si rileva che anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, quale è quella *sub ii)*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Ciò premesso, rileggendo anche la domanda *sub i)* in base ai sopra citati orientamenti, si valuta la presente disamina come riconducibile alla fattispecie del mancato subentro della società istante nell'utenza n. 05074xxxx.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Infatti, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

L'istante riferisce che *"dalla richiesta di passaggio della linea fissa da Fastweb a Fastweb ciò non si è mai verificato e il servizio si è interrotto lasciando l'utente scoperto e non potendo neppure usufruire di quei servizi minimi di agenzia necessari per il funzionamento della nuova gestione"* senza peraltro allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore, ad esempio la richiesta di trasloco, reclami o segnalazioni all'operatore, da cui sia possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato dalla società istante; non risulta infatti assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il *naturale*

discrimen che orienta il giudicante. L'utente, a fronte di quanto affermato e richiesto con l'istanza introduttiva del presente procedimento, non produce alcuna prova documentale. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Le richieste *sub i)* e *sub ii)* pertanto sono 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 S.P.A. 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.)