

**DELIBERA N. 101/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ FASTWEB SPA  
GU14/579326/2023**

**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 17/01/2023 acquisita con protocollo n. 0011893 del 17/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 057598xxxx con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta la mancata lavorazione della revoca della disdetta.

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

di avere inoltrato in data 29 ottobre 2022 a Fastweb “*pec con la richiesta di cessazione della sua linea telefonica 0575-98xxxx*”.

Successivamente, “*in data 14/11/2022*” con comunicazione a mezzo pec, di avere inviato revoca della precedente richiesta.

Di avere contattato l’operatore tramite *call center* nei giorni successivi alla comunicazione del 14 novembre 2022, di avere ricevuto rassicurazioni in merito all’accoglimento della richiesta di revoca della cessazione dell’utenza *de qua* (“*ticket 8978xxxx*” del “*23/11/2022*”) e che sarebbe stato “*ricontattato entro 3 giorni*”, di avere inviato, ad ogni buon conto, due ulteriori PEC all’operatore rispettivamente in data 24 e 25 novembre 2022 aventi ad oggetto la revoca della precedente disdetta.

Di essere stato contattato da Fastweb “*il giorno successivo [26 novembre 2022]*” il quale lo informava “*che nonostante le sue pec del 14/11, del 24/11 e del 25/11 la richiesta di revoca della cessazione non poteva essere accolta e che la cessazione [sarebbe avvenuta] in modo tassativo il 28/11/2022*”.

In data 16 gennaio 2023 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) *“che la linea telefonica 0575-98xxxx resti attiva”*;
- ii) *“un indennizzo di euro 600,00 per mancata lavorazione alla richiesta di revoca disdetta numerazione”*;
- iii) *“300,00 per mancato riscontro alle segnalazioni, ticket aperti con il servizio clienti e le relative PEC”*.

## **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 *“la presenza di un effettivo pregiudizio e, quindi, di un reale bisogno di tutela da parte della Società XXX tale da giustificare la presentazione dell'istanza di definizione”*.

Al riguardo, l'operatore ha precisato che *“l'istante non ha mai avuto problemi di reperibilità o di comunicazione con soggetti terzi”* in quanto *“la linea è sempre stata attiva senza soluzione di continuità e, dall'altro, alla data dell'11.11.2023, aveva già attivato la procedura di migrazione verso altro operatore, senza peraltro sollevare profili di criticità, perlomeno nei confronti di Fastweb S.p.A. Non può lasciare indifferenti, inoltre, il fatto che la Società XXX non si sia nemmeno premurata di chiedere al Corecom, in sede di conciliazione, un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità della fruizione del servizio ex art. 5 Del. n. 347/18/CONS”*.

*“Con riferimento alla richiesta di indennizzo di Euro 600,00 per mancata lavorazione della richiesta di revoca della disdetta della numerazione, va in primo luogo evidenziato che essa si appalesa del tutto generica atteso che la Società non si preoccupa in alcun modo di precisare a quale fattispecie indennizzabile ai sensi dell'All. A alla Del. n. 347/18/CONS la medesima si riferisca”*.

*“Ad ogni modo, contrariamente a quanto riferisce la Società XXX, la Fastweb non ha mai contattato il cliente per informarlo che nonostante le sue pec del 14.11.2022, del 24.11.2022 e del 25.11.2022, la linea sarebbe definitivamente cessata, tant'è che, guarda caso, la stessa Società non allega né produce alcunché per dimostrare la veridicità di quanto affermato (mentre per i contatti telefonici avuti con gli operatori di Fastweb riporta il numero di ticket). Ma non solo. Dalla documentazione in possesso della Fastweb S.p.A. risulta persino che la linea, contrariamente alle affermazioni avversarie, sia sempre stata attiva, perlomeno fino al 25.1.2023, data in cui è avvenuta la migrazione presso altro operatore (nella specie, Vodafone Italia S.p.A.). Nello specifico, dalla schermata che la Fastweb S.p.A. produce in atti emerge che alla data del 30.11.2022 si dà atto del ripensamento del cliente. Ne rimane che la Fastweb S.p.A. ha provveduto tempestivamente a bloccare la disdetta e a*

*non disattivare l'utenza. Del resto, non fosse stato così, parte istante avrebbe perso anche la numerazione, cosa che però non è avvenuta. Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento”.*

L'operatore ha poi rilevato che l'utenza “*alla data dell'introduzione dell'istanza era attiva*”.

In ordine alla richiesta di indennizzo pari ad euro 600,00 per mancata lavorazione della revoca della disdetta, l'operatore ha eccepito che detta fattispecie non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi del relativo vigente regolamento.

Fastweb infine, ha contestato anche la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo deducendo che “*è assente il presupposto per potersi ritenere configurata la fattispecie indennizzabile ex art. 12 All. A alla Del. n. 347/18/CONS, ovvero sia proprio il mancata risposta. Al riguardo, è sufficiente considerare che è stata la stessa controparte a riferire che la Fastweb S.p.A. ha risposto non solo una, ma ben due volte, e, nello specifico, attraverso gli operatori telefonici nelle chiamate del 15.11.2022 e del 23.11.2022. È pertanto elemento incontestabile che la Società XXX abbia avuto modo di interloquire con la Fastweb S.p.A., e che tale circostanza, da sola, è quindi sufficiente ad impedire l'accoglimento della richiesta indennitaria di parte istante*”.

### **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 si rappresenta che le domande *sub i)* e *sub ii)* saranno valutate congiuntamente e, in ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare anche in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa. Quindi, saranno considerate con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore.

Nel merito.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della revoca della disdetta, laddove l'operatore dichiara invece di avere dato seguito alla volontà dell'istante.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito illustrate.

Innanzitutto, posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*”, si rileva che l'utente non solo non ha fornito prova dell'asserito mancato accoglimento della richiesta di revoca della cessazione dell'utenza ovvero che questa sarebbe avvenuta “*in modo tassativo il 28/11/2022*”, ma ha anche lasciato incontestato quanto riferito dall'operatore in merito alla *res controversa*.

Sul punto Fastweb ha dedotto che l'utenza è sempre stata attiva, così come *“alla data dell'introduzione dell'istanza”*.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato che l'istante ha chiesto la portabilità dell'utenza *de qua* in data *“11.11.2023”* e che non sono emersi *“profili di criticità”* in merito a detta richiesta.

Infine, di rilievo è l'argomentazione formulata da Fastweb con riferimento all'esito positivo della effettuata portabilità verso altro operatore ossia che laddove l'utenza fosse stata cessata *“parte istante avrebbe perso anche la numerazione, cosa che però non è avvenuta”*.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* sono dunque rigettate.

Analogamente non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto le missive allegate dall'istante recano testualmente l'invito rivolto a Fastweb a *“non tenere conto della (...) precedente richiesta e di considerarla nulla affinché il servizio voce e dati (...) continui a funzionare senza alcuna interruzione e limitazione”*, circostanza a cui peraltro l'operatore ha dato seguito per *facta concludentia* lasciando attiva l'utenza; pertanto alcun indennizzo può essere riconosciuto alla parte istante.

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.)