



**DELIBERA N. 8/2021**



**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/04/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di  acquisita con protocollo n. 0261779 del 16/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Parte istate è titolare del numero telefonico 081.0605590 e riceve telefonate con richieste economiche da Fastweb per un'altra utenza telefonica recante numero  disattivata il 04/11/2016 e con ulteriore richiesta di disdetta a mezzo PEC del 4 giugno 2018. L'istante richiede il pagamento dell'indennizzo, storno totale dell'eventuale insoluto e risarcimento del danno ulteriore, salva richiesta di danno



ulteriore innanzi all'A.G.O. Chiede la quantificazione dei rimborsi o indennizzi (in euro) 14.940.00. Per i disservizi segnalati richiede: 1. per l'utenza [REDACTED] Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 04/11/2016) 2. per l'utenza [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 04/06/2018, Data riscontro: Non risolto)

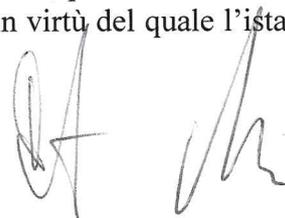
## 2. La posizione dell'operatore

La Società Fastweb S.p.A. contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni. Nel merito rileva, innanzitutto, l'estrema genericità nonché la palese inconferenza delle contestazioni di controparte, laddove non si preoccupa di indicare quali sarebbero esattamente le "richieste economiche" avanzate da Fastweb relativamente all'utenza telefonica "recante n° [REDACTED] che a suo dire, sarebbe stata "disattivata il 04/11/2016". Ebbene, è chiaro che una contestazione tanto generica è inammissibile in quanto lede i più elementari diritti di difesa dell'esponente società, la quale si trova nella evidente impossibilità nel caso di specie di ribattere in modo preciso e dettagliato a quanto contestato da controparte. La Società Fastweb rileva che, contrariamente a quanto sostenuto erroneamente e strumentalmente da controparte, laddove dichiara nella propria istanza che l'utenza n. [REDACTED] sarebbe stata "disattivata il 04/11/2016", in realtà all'esponente società non risulta pervenuta mai alcuna disdetta da parte del [REDACTED] nel mese di novembre 2016 relativamente alla suddetta utenza; ciò peraltro è tanto più vero laddove si consideri che l'istante non produce alcun documento, unitamente alla propria istanza, idoneo ad attestare l'invio di tale presunta disdetta o quantomeno la volontà di cessare il contratto in oggetto nel mese di novembre 2016, circostanza questa di per sé sola sufficiente a determinare il rigetto delle domande del Sig. [REDACTED]. Solo a fini di completezza espositiva si evidenzia l'irrelevanza ai fini della decisione del presente procedimento della "Evidenza Fax Disdetta del 4.11.16 per [REDACTED] peraltro prodotto dall'istante in data 14 gennaio 2021 e quindi inammissibile e/o irricevibile perché depositato in pendenza dei termini assegnati al solo operatore convenuto ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura Allegato alla Delibera n. 353/19/CONS, in quanto si tratta di un estratto di un non meglio precisato rapporto di trasmissione fax senza alcun riferimento al suo contenuto. Fastweb sostenendo di non aver ricevuto alcuna disdetta nel mese di novembre 2016 da parte dell'istante ha continuato a fornire regolarmente i propri servizi al Sig. [REDACTED] fino a quando il contratto in oggetto non è stato poi chiuso nel mese di luglio 2018, ovvero in seguito al ricevimento nel mese di giugno 2018 dell'unica richiesta di disdetta dell'utenza telefonica in oggetto da parte del sig. [REDACTED]. L'istante dichiara che l'utenza telefonica n. [REDACTED] sarebbe stata "disattivata il 04/11/2016", una simile dichiarazione risulta essere oltre che infondata anche palesemente difforme dalla realtà, non avendo la Società mai ricevuto alcuna disdetta nel mese di novembre 2016 per l'utenza telefonica in oggetto né l'istante produce alcun documento, unitamente alla propria istanza, attestante tale presunta disdetta o quantomeno la volontà di cessare il contratto in oggetto nel mese di novembre

2016, circostanza questa di per sé sola sufficiente a determinare il rigetto delle domande del Sig. [REDACTED]. Parte istante chiede “Pagamento dell’indennizzo, storno totale dell’eventuale insoluto e risarcimento del danno ulteriore, salva richiesta di danno ulteriore innanzi all’A.G.O.”, il tutto per una somma complessiva pari ad € 14.940,00. Ebbene, per quanto ampiamente esposto, per la società è evidente l’assoluta infondatezza di tale richiesta di indennizzo e storno, se è vero, come è vero, che innanzitutto il Sig. [REDACTED] non esibisce alcun documento a sostegno delle proprie doglianze e pretese, senza considerare, peraltro, che alcuna responsabilità si ravvisa in capo a Fastweb, laddove non avendo mai ricevuto alcuna disdetta nel mese di novembre 2016 da parte dell’istante ha continuato a fornire regolarmente i propri servizi al [REDACTED] fino a quando il contratto in oggetto non è stato poi chiuso nel mese di luglio 2018, ovvero in seguito al ricevimento nel mese di giugno 2018 dell’unica richiesta di disdetta dell’utenza telefonica in oggetto da parte del Sig. [REDACTED]. Peraltro, da ultimo, non si comprende a che titolo controparte richieda il “Pagamento dell’indennizzo”, per delle generiche e non provate “richieste economiche” avanzate da Fastweb, laddove è bene rilevare che anche qualora fosse vero che Fastweb abbia emesso delle fatture successivamente alla chiusura di un contratto (cosa che, si ribadisce, fermamente si contesta nel caso di specie) alcun indennizzo sarebbe dovuto se è vero, come è vero, che la Delibera indennizzi non prevede alcun indennizzo in caso di fatturazione successiva alla disdetta, ma eventualmente solo un rimborso di somme pagate e non dovute. E’ di palese evidenza pertanto che la richiesta di indennizzi e storno così come formulata da controparte è del tutto sproporzionata, inconfidente ed infondata e non potrà trovare accoglimento.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso precisare che, l’istanza di definizione di cui si discute risulta alquanto generica in quanto l’utente nella descrizione dei fatti ha semplicemente dichiarato che l’utenza n.081.5783038 sarebbe stata disattivata il 4 novembre 2016, senza darne prova con la produzione di un documento valido a dimostrare le ragioni della propria istanza e idoneo ad attestare l’invio della richiesta disdetta o quantomeno della volontà di cessare il contratto in oggetto nel mese di novembre 2016. Chiusura del contratto avvenuta, invece, nel mese di luglio 2018 in seguito al ricevimento nel mese di giugno 2018 della richiesta di disdetta dell’utenza telefonica in oggetto da parte del sig. [REDACTED] e regolarmente documentata. Tale estrema genericità non è stata superata dall’utente nemmeno in sede di deposito di repliche, del tutto generiche, pertanto nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti, nella considerazione che l’utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea e pertinente documentazione a sostegno delle proprie doglianze e di cui oggi chiede il rimborso e l’indennizzo. Nel caso di specie, per come sopra ribadito la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell’oggetto, pertanto è doveroso richiamare al riguardo l’orientamento costante dell’ Autorità, in virtù del quale l’istante





è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della propria richiesta di pagamento dell'indennizzo, storno totale dell'eventuale insoluto e risarcimento del danno ulteriore, salva richiesta del danno ulteriore innanzi all'A.G.O., il tutto per la somma complessiva di euro 14.940,00. In considerazione di quanto sopra argomentato non si può che propendere per il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. [REDACTED] nei confronti della società Fastweb S.p.A., per tutte le motivazioni di cui in premessa.

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE  
Dott. Alfredo Aurilio