AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 114/2022/CRL/UD del 24/06/2022
M. SXXX / FASTWEB
(ISTANZA LAZIO/D/486/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/06/2022;

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 del Sig. M. Sxxx di cui al prot. D2186 del 19.04.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 19/4/2018 il Sig. M. Sxxx contestava all'operatore Fastweb di essere dovuto passare con la sua numerazione mobile ben due volte al gestore Vodafone

spendendo ogni volta € 20,00 per esclusiva responsabilità di Fastweb per aderire in questo modo alla promo mobile di € 9,95al posto del prezzo pieno di € 14,95. Afferma l'istante che, nel novembre dell'anno 2017, aveva avuto intenzione di aderire all'offerta di € 9,95 per il mobile di Fastweb a 9,95 euro al mese, dedicato a chi era già cliente Fastweb con la telefonia fissa. Sosteneva che la pubblicità che l'aveva indotto ad aderire a quella promozione fosse ingannevole e priva di una essenziale informazione, ossia, non era specificato da Fastweb che tale promozione fosse riservata solo a chi non fosse ancora cliente Fastweb per la telefonia mobile e che pertanto essendo lui già cliente sia per la rete fissa che per il mobile si trovava a dover affrontare delle spese in più. Sostiene infatti che il Call center stesso di Fastweb gli avrebbe consigliato di passare prima ad altro operatore per poi tornare in Fastweb aderendo alla promozione cosa che faceva. Nel momento in cui effettuava tali operazioni veniva a conoscenza dell'esistenza di un altro contratto Fastweb a lui intestato del quale aveva dimenticato l'esistenza e a suo dire chiuso da tempo e mai utilizzato che impediva il passaggio nuovamente a Fastweb e lo costringeva a spendere altri € 20,00 per passare a Vodafone. Chiede pertanto un risarcimento danni per € 80,00 che corrisponde a tutti i soldi spesi per tutti i passaggi ad altro operatore a causa della pubblicità ingannevole di Fastweb. Nella memoria tardivamente depositata il 5.12.2018 in definizione, tale richiesta di risarcimento del danno veniva quantificata in € 150,00.

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb ha depositato memorie nelle quali ha affermato in via preliminare la inammissibilità – improcedibilità della domanda eccezione già sollevata all'udienza di conciliazione. Ciò perché il contenuto della domanda formulata dalla parte istante nel GU14 è completamente differente da quella formulata nell'UG nella prospettazione dei fatti. Chiede pertanto il rigetto della domanda anche nel merito affermando di non avere alcuna responsabilità in ordine alla vicenda.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 4/2/2019, il gestore Fastweb offriva a titolo conciliativo la somma di € 20,00 che veniva rifiutata e così entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il Legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

4. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Come risulta dall'esame degli atti del procedimento ed eccepito da Fastweb Spa nelle memorie depositate in atti, le richieste formulate dall'istante Sbriscia si presentano difformi sia nella prospettazione dei fatti sia nelle richieste formulate. La domanda è inoltre assolutamente indeterminata e dalla confusa esposizione dei fatti non è possibile ricostruire un profilo di

responsabilità a carico dell'operatore Fastweb. Sotto questi profili la domanda è certamente inammissibile.

Inoltre, si deve evidenziare che la liquidazione del danno, patrimoniale e non, richiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. M. Sxxx perché inammissibile e improcedibile per i motivi di cui in premessa.

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, 24/06/2022

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Maria Cristina Caffarra