

**DELIBERA N. 115/2022/CRL/UD del 24/06/2022**  
**S. PXXX / 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. S. Pxxx di cui al prot. D3710 del 12.07.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con istanza GU14 dell’12/1/2018 il sig. S. Pxxx contestava al gestore Fastweb SpA di aver fatto richiesta, nel dicembre 2017, della ULTRAFIBRA per la sua abitazione,

sostenendo che l'operatore gli avrebbe riferito prima che avrebbe dovuto aspettare il modem ed installarlo da solo, mentre in un secondo momento gli veniva riferito che avrebbe dovuto ricorrere all'intervento di un tecnico. In realtà nessun modem gli veniva recapitato, né veniva contattato per l'appuntamento con il tecnico. Dal servizio clienti Fastweb apprendeva che probabilmente Fastweb aveva errato il nominativo dell'utenza e pertanto gli interventi erano imputati a quella del padre dell'istante. Nonostante i chiarimenti avuti con l'operatore l'intervento non veniva effettuato e l'istante veniva continuamente rimandato al Servizio Clienti. Nel giugno 2018 veniva consegnato il modem, ma non veniva attivato il servizio e a tal fine era necessario l'intervento di un tecnico. Richiedeva a questo Corecom di "passare alla nuova tecnologia entro 2 settimane dalla istanza".

## **2. Posizione dell'operatore.**

L'operatore ha depositato memorie nelle quali ha contestato le richieste della ricorrente in quanto infondate.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

### *Sul rito*

La richiesta dell'istante volte ad ottenere in questa sede "di passare alla nuova tecnologia entro 2 settimane dalla istanza" è domanda chiaramente inammissibile e deve essere integralmente rigettata.

Ed infatti le richieste formulate dall'istante esulano 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" ed ancora "E' da rigettare la domanda volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza, poiché tale domanda esula dalle competenze del Corecom, che può unicamente condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi"(Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12).

Deve pertanto essere dichiarata la inammissibilità e/o la procedibilità dell'istanza di definizione ex art. 19, comma 4, Delibera 173/07/CONS sottolineando che il Corecom

non può, in applicazione dello stesso, pronunciarsi in merito ad una eventuale condanna che preveda un “facere” nei confronti dell’Operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell’istanza presentata dal Sig. S. Pxxx 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to

