

DELIBERA n°_42_

**XXXX XXXX / FASTWEB SPA
(GU14/597177/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 28/08/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO che con DDG 2617 del 21/06/2023 il Dott. Gianpaolo Simone, con decorrenza dal 01/07/2023, è stato posto in aspettativa e che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 28/03/2023 acquisita con protocollo n. 0085125 del 28/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il ricorrente XXXX XXXX, con l’istanza presentata allo scrivente Ufficio, narra che nel febbraio 2021, ha migrato le sue utenze da Fastweb ad altro operatore, dopo continui disservizi segnalati al gestore, senza mai ricevere riscontro. Malgrado tale passaggio, Fastweb, ha continuato a fatturare. Ogni fattura ricevuta, è stata contestata al servizio clienti ed è stato risposto che sarebbero state emesse le note di credito delle fatture erroneamente emesse. Inoltre, viene lamentato che da 2 anni, vengono richieste le copie delle fatture contestate, ma non c’è, anche in questo caso, stato riscontro. A fronte di queste lamentele, oggi vengono avanzate richieste di rimborso per quanto, ingiustamente pagato, viene ribadita la chiusura di ogni rapporto contrattuale, e vengono pretesi gli indennizzi sia per la mancata disattivazione del contratto, che per la mancata risposta ai reclami effettuati.

2. La posizione dell’operatore

Il gestore Telefonico Fastweb, parte in causa, per la vicenda oggi narrata, nel corso delle sue memorie, regolarmente depositate in piattaforma, replica contestando tutti gli addebiti formulati in suo danno, evincendo che, innanzitutto, non si riscontrano reclami avverso la lamentata inidonea fornitura dei servizi resi. Le repliche del gestore,

proseguono evidenziando come il cliente oggi convenuto, veniva regolarmente informato che la migrazione richiesta dei servizi a suo tempo resi, riguardava soltanto la fonia e non il servizio dati, così come richiesto. Lo stesso cliente veniva informato pertanto che in caso di scelta diversa, avrebbe dovuto meglio specificare le sue intenzioni e formalizzare nuova disdetta secondo le regolari procedure contrattualmente previste. A ciò, il cliente non dava seguito, rendendo legittime le richieste di pagamento dello stesso gestore telefonico, per un totale ad oggi insoluto di pagamento, pari a 288,46 euro. A fronte di siffatta ricostruzione difensiva, vengono rigettate tutte le richieste avanzate da parte avversa.

3. Motivazione della decisione

Nella vicenda in parola, le ragioni di parte istante, vengono supportate da un reclamo inoltrato alla Fastweb nel febbraio del 2021 che veniva riscontrato dal gestore con regolare mail entro i previsti termini. Nel corso della risposta, fornita al cliente, veniva spiegato che cosa fare per la risoluzione definitiva del contratto in essere. Successivamente, il 18 febbraio del 2023, veniva inoltrato un altro reclamo da parte dell'odierno proponente la controversia in parola, avente per oggetto gli stessi contenuti del precedente, mentre dopo qualche giorno (il 23 febbraio) veniva avviata la procedura per il tentativo di conciliazione. Seppur tale ultimo reclamo, non risulta riscontrato dal gestore, si evidenzia che lo stesso avvio della procedura conciliava, dispensa il gestore dal replicare, se non durante il corso delle previste udienze. Pertanto, non risulta legittimata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al medesimo reclamo così come richiesto quest'oggi. I contenuti delle repliche del gestore, suffragati dalla mail a suo tempo inviata al cliente, così come dalle regole contrattuali sottoscritte dalle controparti, non lasciano adito a dubbi, circa la pesatura degli elementi di valutazione. E' evidente infatti che, nessun addebito può essere rilevato in torto al gestore telefonico, dal momento che aveva reso edotto il cliente su quale fosse la procedura di disdetta dei servizi contrattualizzati. Agli atti, non vi è prova che il cliente abbia dato seguito alle indicazioni del gestore, rendendo legittima la prosecuzione del rapporto contrattuale in essere con relativo pagamento dei servizi resi.

DELIBERA

In relazione a quanto evidenziato, le richieste contenute nel corpo dell'istanza inoltrata da XXXX XXXX, nei confronti della Fastweb spa si intendono rigettate in toto

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.

Palermo 28/08/2023

IL PRESIDENTE

