



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 194

**XXXXXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/71901/2019)**

Il Corecom Sicilia

NELLA seduta del 28/10/2020;

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;

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 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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



VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 22/01/2019 acquisita con protocollo n. 0028343 del 25/01/2019; VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXX, in qualità di istante, lamenta il fatto che in data 11/05/2018 ha richiesto il trasloco delle linee telefoniche, già utilizzate, da via XXXXXXXXX a Via XXXXXXXXX Palermo. La richiesta di trasloco al gestore Fastweb, è stata inviata giorno 11/05/2018 tramite posta pec all' indirizzo servizioclientiaziende@pec.fastweb.it. Tale esigenza, è rimasta inevasa. Per il mancato trasloco dell'utenza dall' 11/05/2018, ad oggi, viene richiesto un indennizzo di euro 15.000,00

2. La posizione dell'operatore

La tesi difensiva del gestore Fastweb spa, si basa su specifiche circostanze che riconducono alla mancata osservanza delle clausole contrattuali, sottoscritte in sede di fruizione dei servizi, da parte dell'istante. Al riguardo, viene evidenziato che, nel luglio 2017, a seguito di accordo conciliativo, lo stesso istante, ometteva di pagare una somma pari a 500,00 in favore del gestore, come accordo di chiusura su una precedente controversia. In seguito, sempre lo stesso reclamante, accumulava un debito di oltre 12.000,00 euro sempre con la Fastweb, per il mancato pagamento delle fatture, rispetto a quanto regolarmente fruito. In ragione di questa, reiterata situazione, di inadempienza amministrativa, così come previsto, nelle stesse clausole contrattuali sottoscritte tra le parti, non si procedeva ad effettuare il trasloco per come richiesto. Il gestore, nel sottolineare una pretesa di un indennizzo spropositato ed immotivato, ritiene pertanto di non dover aderire ad alcuna richiesta avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

La controversia che coinvolge le due richiamate controparti, è viziata dalla mancanza di riscontri documentali, che chiariscano lo svolgimento dei fatti, nel corso del tempo. Nello specifico, si rileva che: 1) a fronte di quanto lamentato dall'istante, circa il mancato trasloco delle linee telefoniche, al di là del formulario inoltrato su piattaforma e delle memorie inoltrate, null'altro è stato allegato, circa tutti i riscontri procedurali utili nel supporto di quanto lamentato, quali ad esempio la nota inviata per la richiesta del trasloco, eventuale nota di richiesta procedura urgente, da inviare al Corecom, tramite GU5, note di sollecito e di reclamo inoltrati al gestore per segnalare l'inadempienza subita, etc. 2) il gestore, da parte sua, allega la copia del verbale di accordo sottoscritto tra le parti nel 2017 e non onorato dalla controparte come enunciato nel corso delle memorie difensive. Tale documentazione, riferentesi ad altra procedura e quindi, non è



però utile ai fini della presente istruttoria. È invece utile analizzare, come allegato, la copia delle condizioni di contratto a cui aderisce la clientela e da dove, è ben visibile che, a fronte di inadempienze amministrative, l'operatore telefonico può rifiutarsi di attivare altri servizi (quali ad esempio un trasloco) e può, in ultima analisi, decidere di rescindere lo stesso vincolo contrattuale. Viene, altresì, allegato alle memorie presentate, un riepilogo delle scoperture monetarie in atto, maturate dal cliente nel corso del tempo, per il contratto telefonico in essere. Mancano, anche in questo caso, però, i riscontri documentali, dai quali si evincerebbe l'avviso rivolto all'istante di tale situazione debitoria e l'informativa circa la mancata attuazione del servizio di trasloco, presumibilmente richiesto dal cliente, oltre che gli avvisi di pagamento ed i rispettivi solleciti riferentesi alla predetta morosità. L'assenza dei reciproci riscontri documentali, che dovevano essere ragionevolmente prodotti dalle controparti in causa, esporrebbe il giudizio ad una risoluzione aleatoria. L'istanza di indennizzo, avanzata dalla società proponente, fa inoltre riferimento ad una cifra (15.000,00 euro) quantomeno inverosimile e non in linea con i previsti canoni di indennizzo del Regolamento Agcom (giusta Delibera 347/18/Cons allegato A). Piuttosto, la cifra indicata come indennizzo, appare come una richiesta di risarcimento danni, non ammissibile in questa sede. Alla luce di tutto quanto narrato, l'Organo Deliberante non ha ritenuto sufficientemente provate le richieste di parte istante.

DELIBERA

Articolo 1

Di rigettare le richieste avanzate dall'istante XXXXXXXX nei confronti del gestore telefonico Fastweb spa.

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, 28/10/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE