

**DELIBERA N. 004/2023/CRL/UD del 27/01/2023**

**A. Mxxx / FASTWEB SPA  
(GU14/297189/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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*”;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di A. Mxxx del 26/06/2020 acquisita con protocollo n. 0274015 del 26/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante: in data: 25/06/2019 ho richiesto la disattivazione dell'abbonamento di linea fissa Fastweb per l'appartamento a Rxxx, in via Oxxx non più di mia appartenenza. La raccomandata tramite procedura web è stata ricevuta e confermata più volta dell'operatore telefonico che avrebbe dovuto disdire il contratto in data: 25/07/2019. Nonostante chiamo ogni mese per richiedere lo stato di disattivazione, dal momento che mi vengo ancora prelevati 46.69 € ogni mese, gli operatori dicono che provvederanno a risolvere il problema e a procedere al rimborso ma alla data odierna 06/04/2020 il problema non è ancora stato risolto." Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiede a FASTWEB SpA di riavere accreditato sul mio conto tutti i mesi a partire dal 01/08/2019 ad oggi di cui non ho usufruito, per un totale di:  $46,69€ * 9$  mensilità = 420,21€ dal quale va tolto l'abbonamento mobile:  $1,95€ * 9$  mensilità = 17,55€ per un totale di: 402,66€

### **2. La posizione dell’operatore**

Con riferimento alla posizione in oggetto Fastweb Spa, conferma l’intervenuta chiusura del contratto linea fissa con numero 06 94xxx identificato dal codice 73xxx e propone per spirito conciliativo e senza riconoscimento di torto alcuno, lo storno dell’insoluto aperto di euro 332,35 nonché delle ulteriori fatture in emissione fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione. Fastweb, infine, si impegna a corrispondere la somma di € 421 a mezzo bonifico bancario sul conto corrente del signor A. Mxxx. Il sig. A. Mxxx, con l'accettazione del presente accordo, rinuncia espressamente all’istanza in oggetto Gu 14/297189/2020 presentata ad innanzi al Corecom Lazio ed a tutti i diritti e pretese ad esso inerenti e conseguenti ed autorizza Fastweb a trasmettere il presente accordo al Corecom Lazio al fine di comunicare la cessazione della materia del contendere e chiedere l'archiviazione del presente procedimento.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere totalmente accolta, nei termini seguenti: - 06 94xxx Mancata

lavorazione disdetta. Da quanto riportato da parte istante a causa di disservizio per mancata disattivazione della linea, lo stesso subisce prelievi dal conto corrente di importi relativi a servizi per la quale aveva richiesto disattivazione. Alla luce di quanto sopra, ed attesa la responsabilità del gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata dalla signora Mxxx quest'ultima avrebbe diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno delle fatture fino emesse fino a cessazione contratto e alla restituzione della somma pari ad € 402,66 per importi già incassati e non dovuti. Tuttavia, in data 01.12.2020, le parti hanno raggiunto un accordo con il versamento da parte di Fastweb Spa di € 421,00 al Sig. Mxxx A. e soddisfatto le richieste relative alla SIM 32xxx, sottoscrivendo da entrambi lettera di accordo e dichiarando di non aver nulla a pretendere reciprocamente per nessun titolo e/o ragione. Stante quanto esposto si dichiara estinto il procedimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Nel procedimento del sig. A. Mxxx avverso la società Fastweb spa di prendere atto della cessata materia del contendere per sopraggiunto accordo tra le parti. Spese di procedura compensate.

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. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo

4. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI