

**DELIBERA N. 102/2021**

**XXXX XXXX XXXX XXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/177623/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX del 22/09/2019 acquisita con protocollo n. 0400029 del 22/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 22 settembre 2019, l'Istante lamentava la mancata applicazione delle modifiche contrattuali richieste in data 28 gennaio 2019 e la mancata risposta ad alcuni reclami presentati. Alla luce di tali circostanze, l'Istante chiedeva il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata attivazione del piano tariffario contrattualmente concordato e per la mancata risposta al reclamo, quantificando la propria pretesa in complessivi € 600,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, ribadiva le proprie considerazioni precisando la non correttezza delle osservazioni dell'Operatore.

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

Fastweb S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 25 settembre 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato che: a) non vi è nessuna prova in merito alla variazione contrattuale del 28 gennaio 2019; b) risulta una richiesta di modifica delle condizioni contrattuali del 5 agosto 2019 a fronte della quale l'Operatore ha correttamente modificato la fatturazione, applicando quanto richiesto dall'Istante. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: a) la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo per la mancata applicazione delle modifiche contrattuali richieste deve essere rigettata in quanto priva di sufficienti riscontri probatori. Infatti, l'Istante non ha provato né che effettivamente, in data 28 gennaio 2019, abbia provveduto a concludere contrattualmente una modifica delle condizioni tariffarie né il contenuto di tale modifica contrattuale, limitandosi semplicemente ad indicare la tariffa che si sarebbe dovuta applicare dal gennaio 2019. Inoltre, si osservi anche che le schermate prodotte dall'Istante – anche qualora si potesse attribuire ad esse un qualche valore probatorio – non risultano chiare e sufficienti a ritenere fondata la domanda dell'Istante; b) la richiesta relativa alla mancata risposta al reclamo deve essere rigettata in quanto l'Istante non ha provato né l'invio dei reclami né il loro contenuto, con la conseguenza che non è stato possibile verificare ed accertare il contenuto del reclamo e se tali reclami possedevano le caratteristiche ed i requisiti per poter essere qualificati come tali.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

Il rigetto delle domande presentate dall'Istante.

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.

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.

Milano, 1° dicembre 2021

IL PRESIDENTE