AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 144/2024

XXXXXXXXX XXXXXXXX/ FASTWEB SPA
(GU14/597362/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX XXXXXXXX del 28/03/2023 acquisita con protocollo n. 0086160 del 28/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «Il mio assistito mi riferisce di essere stato per oltre 10 anni, Vs. cliente; fatto sta, che a seguito di cambio operatore, il mio patrocinato visionava le vecchie fatture da Voi emesse, tra cui quella in oggetto indicato, ove si accorgeva con suo sommo stupore che era stata addebitata l'illegittima e non dovuta somma di euro 0,92= per spese di spedizione; a tal proposito Vi evidenzio che il mio patrocinato sin dall'inizio del rapporto sinallagmatico ha sempre richiesto, così come previsto da contratto l'invio telematico della fatture, senza onere alcuno! Oltre tutto si precisa che la fattura in oggetto indicata riporta il vecchio indirizzo di residenza del mio patrocinato». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste per un importo complessivo pari ad euro 750,00: I. fornire riscontro alla presente; II. provvedere al rimborso integrale della fattura n. M030783340 dell'01.11.2021, per presenza di costi illegittimi e quindi non dovuti; III. trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. **** ***, la somma di euro; 750,00;

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « […]• Infondatezza della richiesta di indennizzo di rimborso delle spese di spedizione In merito alle richieste avanzate dall'utente occorre evidenziare che l'istanza presentata attiene alla telefonia fissa (08******80), contratto disattivato in data 15.01.2021, mentre la fattura prodotta attiene al contratto per il mobile, tuttora attivo, oggetto di altro GU14 quello con n. 597642. Peraltro, nel reclamo allegato al presente formulario l'utente richiama erroneamente una fattura del 1.11.2021 mentre la fattura prodotta è del 1.11.2022 (relativa all'utenza mobile) e non poteva essere diversamente in quanto, si ribadisce il fisso è stato disattivato il 15.01.2021 e quindi non poteva esserci alcuna fattura successiva a tale data. Per tali motivi la Fastweb rileva l'inammissibilità e la totale infondatezza delle richieste avanzate per essere il suo operato pienamente legittimo e per riguardare tale istanza altra procedura di conciliazione. • Infondatezza della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo La Fastweb ritiene, inoltre, di non poter minimamente accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per essere la stessa avanzata a distanza di quasi due anni dalla disattivazione del fisso, contravvenendo al principio di tempestività della contestazione del disservizio, e per sua totale infondatezza riguardando le richieste avanzate le fatture emesse per la linea mobile. Per mero scrupolo difensivo,

va ribadito, comunque, che l'operatore ha a disposizione un termine di 45 giorni per riscontrare il reclamo e che soltanto all'inutile spirare di tale termine matura il diritto all'indennizzo, allora apparirà di tutta evidenza come all'utente non possa essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 24.11.2022. Risulta, infatti, che prima dello scadere di detto termine, in data 21.12.2022, l'istante ha promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione. Sul punto giova rammentare che l'Autorità garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella Del. n 212/18/CIR ha dichiarato che: "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi. Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile". Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità, non è configurabile nel caso di specie la mancata risposta al reclamo in quanto è stato acclarato che l'istante ha dato inizio alla procedura conciliativa senza attendere lo scadere del termine di 45 gg». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub II), di "provvedere al rimborso integrale della fattura n. M030783340 dell'1.11.2021", non può essere accolta, atteso che, la stessa fattura, peraltro del 2022, si riferisce al servizio di telefonia mobile con numerazione 34****60, e non al servizio di telefonia fissa oggetto del presente procedimento. Con riferimento alla domanda sub III), di "indennizzo di € 750,00 per i disagi patiti e patendi" si osserva quanto segue. L'unica fattispecie rilevabile dalla descrizione dei fatti, riconducibile a una ipotesi di indennizzo, prevista dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche" è quella relativa alla mancata risposta al reclamo di cui all'art. 13 del citato Regolamento. Sul punto, si riscontra che l'istante non ha non ha atteso i tempi di risposta al reclamo (ricevuto dal gestore a mezzo pec in data 24/11/2022), proponendo istanza di conciliazione in data 21/12/2022. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG

prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione. Pertanto, per tali ragioni la domanda sub III) non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco