



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 11/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICA/FASTWEB S.P.A.
(GU14/152/18/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 2019;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del Sig. Pica, del 26 gennaio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza con codice cliente n. 7935075, lamenta l'attivazione di due utenze mobili non richieste.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che:

- a. nel mese di marzo 2017 sono state attivate due utenze mobili non richieste, n. 3755119xxx e n. 3755119xxx, per le quali l'11 marzo 2017 è stata sporta denuncia di disconoscimento all'autorità giudiziaria;
- b. in data 13 marzo l'utente ha inviato, inoltre, reclamo a Fastweb S.p.A.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. “*la chiusura delle utenze mobili*”;
- ii. “*l'annullamento degli addebiti*”;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi mobili non richiesti;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al fax;
- v. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto avente oggetto differente da quello di cui al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito. L'operatore ha altresì eccepito l'inammissibilità poiché la presente procedura ha a oggetto un disconoscimento contrattuale, in virtù del quale è stata già adita l'Autorità giudiziaria, tramite querela contro ignoti, per gli accertamenti del caso.

Nel merito, Fastweb S.p.A. ha precisato che le utenze mobili sono state attivate correttamente su richiesta dell'istante, come dimostrato anche dal traffico contenuto in fattura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis, si deve constatare che, come comprovato dal formulario UG del 27 giugno 2017 (prot.n.6683), il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito in relazione a un diverso disservizio, ovvero a un ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL dall'8 gennaio al 1° marzo 2017.

Si richiama in proposito l'articolo 14, paragrafo III.1.2, delle *Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, che stabilisce che *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*.

In virtù delle considerazioni che precedono, si ritiene che l'istanza del Sig. Pica non possa essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Pica nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi