DELIBERA n. 145/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASO / FASTWEB S.P.A.
(GU14 n. 723/2016)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 luglio 2016;

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 "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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*";

VISTA l'istanza del Sig. Caso, del 20 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Caso lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL attivo sull'utenza di rete fissa numero 081-19708xxx.

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

a. l'istante, cliente del gestore Fastweb S.p.A., lamenta continui disservizi sulla linea ADSl, a far data dalla sottoscrizione del contratto;

b. in particolare l'utente adduce che l'operatore non ha mai verificato, tramite apposito intervento tecnico, la funzionalità del servizio;

c. pertanto, stante l'inadempimento delle obbligazioni assunte da Fastweb S.p.A., il Sig. Caso non ha più pagato gli importi addebitati in fattura dalla data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. lo storno totale dell'insoluto e la chiusura del contratto in esenzione spese;
ii. la corresponsione dell'indennizzo per il lamentato disservizio;
iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rilevato che, in relazione al medesimo disservizio, tra le medesime parti, precedentemente al tentativo obbligatorio di conciliazione preliminare all'istanza di definizione di cui si discute, era già stato esperito un primo tentativo di conciliazione, conclusosi con accordo transattivo in data 4 giugno 2015. In relazione a tanto, l'operatore ha quindi chiesto che l'istanza ad oggetto del presente procedimento fosse dichiarata improcedibile.

Nel merito del disservizio la società ha poi dichiarato di non aver mai ricevuto reclamo dall'utente il quale "*non ha fornito alcun elemento probatorio a sostegno delle proprie doglianze*", tantomeno il *report* del *software* Ne.Me.Sys.

In relazione a quanto sopra, Fastweb S.p.A. ha chiesto l'integrale rigetto dell'istanza.

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.

Preliminarmente, alla luce della documentazione depositata dall'operatore, deve riscontrarsi che, in merito al disservizio sottoposto alla cognizione della scrivente Autorità, l'utente ha proposto una prima istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, in data 23 febbraio 2015, ed una seconda, in data 25 settembre 2015. Atteso che le due istanze hanno ad oggetto il medesimo contratto e la medesima fattispecie, si rileva che nel caso di cui trattasi risulta violato l'art.3, comma 3 bis, del Regolamento, secondo cui "*Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi*

al Co.Re.Com. se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione…".

Nel merito, deve evidenziarsi che l'istante non ha dimostrato l'*an* del disservizio lamentato, tantomeno ha circoscritto nel quando il verificarsi dello stesso. Peraltro, in atti, non sono stati depositati i reclami inviati all'operatore per lamentare la persistenza del malfunzionamento della linea ADSL, quindi le dichiarazioni dell'utente non trovano riscontro fattuale né documentale.

In relazione a tanto, tenuto conto della genericità dell'istanza, si ritiene che nel caso di specie non emerge una condotta inadempiente dell'operatore rispetto alla prestazione contrattuale richiesta, pertanto la domanda del Sig. Caso non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Caso nei confronti dell'operatore 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, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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