



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 58/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CERASO/FASTWEB S.P.A.
(GU14/667/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 marzo 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA l'istanza del Sig. Ceraso, del 24 aprile 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 telefonica n. 0817436xxx, lamenta la mancata risposta al reclamo.

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

- a. nel gennaio 2016 ha aderito all'offerta commerciale "Superjet";
- b. "sin dal principio vi sono stati diversi problemi di funzionamento dell'ADSL, che giornalmente subiva delle interruzioni";
- c. Fastweb S.p.A. lo ha informato che, al fine di ottenere la risoluzione della problematica riscontrata, avrebbe sostituito il *modem*, senza alcun costo aggiuntivo;
- d. tuttavia, il 21 giugno 2017, l'utente ha ricevuto una *email* in cui l'operatore gli comunicava "di aver preso in carico la sua richiesta di acquisto di un nuovo modem", richiesta mai formulata;
- e. in relazione a tanto, in data 14 luglio 2017, l'istante ha inviato all'operatore un reclamo in cui lamentava di non aver mai richiesto di acquistare un *modem* nuovo, atteso che la Società si era impegnata a fornirlo gratuitamente, in sostituzione di quello in uso;
- f. Fastweb S.p.A. non ha mai fornito riscontro al predetto reclamo.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, in quanto le richieste in essa contenute sono già state oggetto di un precedente accordo tra le parti, relativo all'UG n. 1795/2018. La presente procedura è relativa a presunti disservizi già esistenti e pertanto costituenti oggetto della trattativa del 5 aprile 2018 innanzi al Corecom competente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore ha contestato, inoltre, la genericità dell'istanza, atteso che l'utente lamenta "*problemi relativi al funzionamento della linea ADSL*", senza tuttavia specificarne né il *dies a quo* né il *dies ad quem* in cui il disservizio di sarebbe verificato.

Nel merito, la Società ha sottolineato che il Sig. Ceraso non è mai stato contattato per l'installazione di un nuovo *modem*, infatti "*della presunta comunicazione del 21 giugno 2017 non vi è traccia in atti*", pertanto la questione sollevata appare del tutto "*pretestuosa*".

Infine, l'operatore ha rilevato che il reclamo del 14 luglio 2017, inerente alla suddetta, risulta essere stato inviato ad un indirizzo di posta diverso da quello indicato nella *Carta Servizi* e deputato alla ricezione delle segnalazioni da parte dei clienti.

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.

Dagli atti al fascicolo e, in particolare, dalla documentazione depositata da parte istante con memoria di replica, si evince che, in riferimento alla medesima utenza, sono state presentate due distinte istanze di conciliazione, entrambe datate 31 agosto 2017 e recanti n° UG/1795/18 e n° UG 541/18; con i suddetti formulari il Sig. Ceraso ha lamentato disservizi diversi. In particolare, con l'istanza UG/1795/18, conclusasi poi con accordo conciliativo, l'utente ha contestato l'applicazione di condizioni tariffarie difformi da quelle pattuite e il mancato riscontro al reclamo inerente alla relativa doglianza, inviato in data 14 luglio 2017; mentre, con l'istanza UG 541/18, oggetto della presente procedura, l'utente lamenta la mancata risposta ad un ulteriore reclamo, anch'esso inviato il 14 luglio 2017, ma relativo alla fornitura di un nuovo *modem*. Come risulta dal verbale dell'udienza di conciliazione, l'udienza convocata per quest'ultima istanza si è conclusa con un mancato accordo e la controversia è stata deferita all'Autorità. Quindi, per i due diversi UG si sono tenute due diverse udienze di conciliazione, entrambe in data 5 aprile 2018, di cui l'una conclusa con verbale di accordo e l'altra con verbale di mancato accordo.

Ciò stante, si osserva che in relazione a due disservizi coevi l'utente ha ritenuto di inviare due differenti reclami, il medesimo giorno (14 luglio 2017) ma ad orari diversi, nonché di depositare due distinte istanze di conciliazione, nella stessa data (31 agosto 2017) ma ad orari diversi. A prescindere dal fatto che non si comprende quale possa essere la *ratio* sottesa a tale condotta, preme evidenziare che la stessa ha determinato un considerevole e ingiustificato aggravio dell'attività amministrativa, a discapito dei principi di economicità ed efficienza.

Inoltre, tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al *Regolamento sugli indennizzi* di cui l'istante invoca l'applicazione. Infatti, la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed economici compromessi. Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito, a ciò si



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aggiunga che il presupposto del reclamo dedotto nella presente controversia non è stato provato.

Per le considerazioni che precedono, tenuto conto dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'istanza del Sig. Ceraso non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Ceraso 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, 21 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci