



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 69/19/CIR

Definizione della controversia De Sarno/Fastweb S.p.a. (GU14/673/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 aprile 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. De Sarno, del 26 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. 08119935xxx, lamenta l'addebito di importi non dovuti da parte di Fastweb S.p.A., nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- a. in data 21 giugno 2017 ha contestato, a mezzo fax, la fattura n. 4235802 del 1° giugno 2017, in quanto conteneva addebiti per un importo sconosciuto, pari a euro 200,00;
- b. Fastweb S.p.A. non ha mai fornito riscontro al predetto reclamo.

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

- i. la regolarizzazione degli addebiti mediante la restituzione degli importi non dovuti;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, in quanto la questione sottoposta al tentativo di conciliazione non è la medesima oggetto dell'istanza di definizione. In particolare, la Società ha depositato al fascicolo l'UG relativo al tentativo di conciliazione esperito in data 14 febbraio 2018, nel quale si legge che il disservizio di cui l'utente si duole attiene esclusivamente all'interruzione dei servizi nei mesi di ottobre e novembre 2016, nonché nel mese di gennaio 2017.

Nel merito, Fastweb S.p.A. ha precisato che la fattura dedotta in controversia è effettivamente errata, tant'è che la Società ha provveduto a restituire all'istante la somma di euro 136,00 a titolo di differenza tra l'importo dovuto e quello pagato.

Infine, l'operatore ha dichiarato di non aver mai ricevuto il fax prodotto da controparte, datato 21 giugno 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In via preliminare e assorbente si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore concernente la mancata coincidenza del disservizio sottoposto a tentativo di conciliazione rispetto a quello dedotto nell'istanza di definizione. Infatti, resta incontestato che nell'istanza di conciliazione relativa alla procedura di cui si discute sono stati descritti fatti e disservizi diversi da quelli sottoposti alla cognizione dell'Autorità in sede di definizione.

L'istanza è dunque inammissibile in quanto non risulta esperito, in relazione al disservizio lamentato, il tentativo obbligatorio di conciliazione obbligatorio.

Pertanto, le richieste del Sig. De Sarno non possono essere accolte.

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. De Sarno 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, 5 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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