

DETERMINA Fascicolo n. GU14/557196/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX - Fastweb SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 12/10/2022 acquisita con protocollo n. 0292601 del 12/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 12 ottobre 2022, l’Utente lamentava che “in data 2.04.2022 si inviava formale reclamo a Fastweb per disservizio rete dati mobile, ad oggi non è pervenuta alcuna risposta”. Alla luce di tali considerazioni, l’Utente chiedeva il riconoscimento per la mancata risposta al reclamo che quantificava in complessivi € 282,50. L’Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, precisava quanto già dedotto nell’istanza introduttiva.

Fastweb S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l’Operatore precisava: a. che l’Utente non ha provato l’invio

del reclamo; b. che nessun disservizio era presente sull'utenza intestata all'Istante, come da quest'ultimo confermato a seguito di contatto telefonico; c. che nessuna risposta doveva essere fornita all'Utente in quanto quest'ultimo aveva introdotto, in data 7 settembre 2022, il procedimento UG/548690/2022. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non merita accoglimento. Infatti, nonostante l'Utente abbia dimostrato di avere inviato il reclamo all'Operatore in data 2 aprile 2022 attraverso la produzione del reclamo e delle ricevute di avvenuta accettazione e consegna della PEC con cui il predetto reclamo veniva inviato all'Operatore, occorre considerare le seguenti circostanze: a) nel reclamo l'Utente segnala un disservizio – peraltro non continuativo – riferito ad un unico giorno, coincidente con il giorno in cui il reclamo è stato presentato; b) successivamente al reclamo del 2 aprile 2022, l'Utente non ha presentato ulteriori segnalazioni relative al medesimo disservizio. Da tali circostanze appare possibile dedurre che il disservizio lamentato è stato risolto al più tardi il giorno successivo alla segnalazione, con la conseguenza che l'Operatore ha riscontrato il reclamo per fatti concludenti, avendo risolto il disservizio lamentato nella tempistica indicata dalla Carta dei Servizi Fastweb (che prevede l'impegno ad intervenire entro settantadue ore dal giorno successivo alla segnalazione). Pertanto, posto che il reclamo è stato riscontrato per fatti concludenti entro il termine contrattualmente previsto, la domanda dell'Utente non può essere accolta stante l'assenza della fattispecie riconducibile all'art. 12, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Nonostante quanto fin qui precisato basterebbe a giustificare il rigetto della domanda, occorre evidenziare che il reclamo presentato dall'Utente appare del tutto pretestuoso: infatti, l'Utente chiede la liquidazione di un indennizzo pari ad € 2,50 per il guasto di un giorno nello stesso giorno in cui il presunto disservizio sarebbe avvenuto e, non considerando la risoluzione tempestiva della problematica – tanto che nessuna altra segnalazione perviene all'Operatore successivamente alla data del 2 aprile 2022 –, attende oltre cinque mesi per presentare istanza di conciliazione. Ebbene l'atteggiamento tenuto dall'Utente appare unicamente funzionale ad ottenere la liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Tuttavia, la corretta valorizzazione dei fatti e il corretto risalto dato al comportamento concludente dell'Operatore conducono a ritenere che non vi sia alcuna possibilità di accoglimento della domanda formulata dall'Utente.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 12/10/2022, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini