



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 39

XXX NAPOLI / FASTWEB XXX (GU14/404530/2021)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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. 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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021; DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX NAPOLI del 12/03/2021 acquisita con protocollo n. 0125086 del 12/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“FASTWEB non ha mai risposto al mio reclamo inviato via PEC. Sollecitavo tramite il suddetto reclamo il passaggio alla nuova Fibra di Open Fiber e la consegna del nuovo modem.”*. E ha chiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepisce in via preliminare l'errata ricostruzione dei fatti da parte dell'istante e la carenza di documentazione.

Rileva, altresì, che l'istanza UG è stata depositata il 13 gennaio 2021, ovvero dopo 35 giorni dall'invio del reclamo, e ciò esclude la corresponsione di un indennizzo. Richiama a tale proposito la Delibera Agcom n. 212/18 che stabilisce la non debenza dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo qualora non siano decorsi 45 giorni dall'invio dello stesso.

Per tali motivi la resistente chiede il rigetto dell'istanza perché infondata in fatto e in diritto.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle domande già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, ha lamentato la mancata risoluzione dei disservizi evidenziati nel reclamo e ha chiesto la risoluzione degli stessi.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato, a mezzo PEC, il 9 dicembre 2020, quando era ancora pendente il termine utile alla risposta. Invero l'utente ha proposto il tentativo di conciliazione con istanza depositata presso questa Struttura il 13 gennaio 2021, prima della scadenza del termine previsto dalla normativa per la risposta. A tale proposito, si richiama l'orientamento dell'Autorità, citato anche dalla società resistente, secondo cui *“ poiché la funzione economico sociale della procedura conciliativa, analogamente al reclamo, è quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo, la proposizione dell'istanza di conciliazione ancor prima dello spirare del termine per la risposta, implica rinuncia ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa che si esaurisce, per tale fase, nell'incontro delle parti all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione. Pertanto si ritiene che il mancato adempimento spontaneo da parte dell'operatore in pendenza della procedura amministrativa non sia ragionevolmente sanzionabile”* (Cfr. Delibera Agcom 212/18/CONS e Corecom Lazio Delibera n. 131/17).

La domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo deve adunque essere rigettata.

Occorre precisare vieppiù che l'istanza ha ad oggetto solo la mancata risposta al reclamo, per cui non può essere accolta la richiesta di rimozione dei disservizi lamentati nel reclamo che, oltre ad essere stata formulata esclusivamente in sede di note di replica, non è stata rilavata nel ricorso per il tentativo obbligatorio di conciliazione

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA



Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. NAPOLI XXX, nei confronti della società Fastweb XXX
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 5 Luglio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da
Rosario Carnevale**

O = Consiglio regionale della Calabria
C = IT