

***Co.Re.Com. Cal/BA***

DELIBERAZIONE N. 164

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – MEDICAL SYSTEM xxx. c/ FASTWEB  
Utenza n. xxx

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro      Presidente  
Prof. Carmelo Carabetta          Componente  
Dott. Gregorio Corigliano        Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 20 febbraio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8214, con cui la ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 25 febbraio 2014 (prot. n. 8828), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., tentativo di conciliazione contro l'operatore Fastweb, che si è concluso il 14 febbraio 2014, con un verbale di mancata conciliazione. Successivamente il 20 febbraio 2014, ha depositato istanza di definizione della controversia con cui ha specificato che: *"nella fattura xxxxx, regolarmente pagata, sono stati addebitati dei costi di dismissione servizi, nonché accreditate rate residue attivazione linea aggiuntiva di cui si disconosce il significato"*.

Ha domandato pertanto la definizione della controversia chiedendo il rimborso della fattura contestata, un indennizzo per le violazioni poste in essere in applicazione dei costi di recesso, le spese di procedura, il tutto per un totale di Euro 500,00.

Con nota del 25 febbraio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. L'operatore ha prodotto memorie difensive e documentazione con cui ha contestato la ricostruzione della vicenda per come effettuata dall'istante e ne ha rilevato l'infondatezza, chiedendo il rigetto della stessa.

In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui le richieste non sono coincidenti con le domande di cui all'istanza di conciliazione. Nel merito ha fatto presente che:

- 1) Il 21 maggio, l'istante ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb denominata "super surf" e il 28 dicembre 2012, ad un'offerta mobile "super mobile 250" comprensiva di cellulare.
- 2) I costi di disattivazione dei servizi, sono previsti dall'art. 3.3, della Carta servizi dell'operatore, nonché dall'art. 19, delle Condizioni generali di Contratto.
- 3) Il ricorrente ha chiesto la migrazione con rientro in Telecom ben prima del decorso del termine di 24 mesi previsto dal contratto stipulato, di conseguenza gli è stato richiesto il costo della dismissione dei servizi.
- 4) La linea aggiuntiva è stata richiesta dal deducente e il contratto stipulato prevedeva la gratuità dei relativi canoni.
- 5) L'istante non ha pagato due fatture per un totale di Euro 335,18.

Il gestore telefonico, ha concluso chiedendo il rigetto delle richieste avanzate dal ricorrente.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Riguardo al merito.

#### 2.1 Sulla richiesta di annullamento della fattura n. xxxxx.

L'istante chiede l'annullamento della fattura n. xxxxx, emessa dall'operatore Fastweb e contenente addebiti per "dismissione servizi, nonché accredito rate residue attivazione linea aggiuntiva". Ha contestato l'illegittimità di tali addebiti ed ha chiesto all'operatore di provvedere all'annullamento della fattura.

L'operatore al contrario, insiste nella legittimità degli addebiti che non costituirebbero penali per recesso anticipato, bensì costi mantenuti per erogare il tipo di servizio chiesto, o almeno, per recuperare il costo del Contributo di attivazione della linea aggiuntiva.

Per poter stabilire se il ricorrente abbia o meno diritto all'annullamento dell'importo contestato, va valutata la condizione dell'offerta cui ha aderito. Il gestore, nelle proprie memorie ha dichiarato che tale promozione prevedeva che l'offerta dovesse essere mantenuta per almeno 24 mesi ed ha ribadito la regolarità dei costi di dismissione del servizio.

Secondo le Linee guida i costi per cessazioni, possono essere addebitati "solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova", seppure le Condizioni Generali di Abbonamento prevedono in caso di recesso anticipato il corrispettivo a carico dell'utente di tali importi.

La legge n. 40/2007, come confermato nelle Linee guida della Direzione Tutela dei consumatori di Agcom, stabilisce che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Nel merito non è possibile dimostrare se i costi siano o meno dovuti, se siano o meno penali per recesso anticipato o se si tratti di costi indispensabili all'operatore in vista dell'attività da compiersi, in quanto la

ricorrente chiede genericamente l'annullamento della fattura, senza produrne una copia o rendere edotto questo Co.Re.Com degli importi contestati.

La contestazione/richiesta mossa da parte istante, per essere presa in considerazione, doveva quanto meno essere suffragata da elementi indiziari, che possano avallare l'attendibilità della richiesta stessa. All'uopo non risulta possibile, come già evidenziato, verificare con esattezza la problematica lamentata dall'istante. Agli atti inoltre, non è presente alcuna contestazione in merito e non viene prodotta alcuna fattura, non si ha contezza degli importi contestati, per cui la richiesta di annullamento è rigettata.

### **3. Sulle spese di procedura.**

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono, nella fattispecie, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

## **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società Mdical System nei confronti dell'operatore Fastweb.

- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale