

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.178

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Angelo xxxxx c/ Fastweb xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/09/2012, 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;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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 26 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 15032, con cui la Sig.ra D'Angelo xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb xxx, 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 3 aprile 2012 (prot. n. 16806), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra D'Angelo xxxxx, titolare di contratto di abbonamento con operatore Fastweb, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con l'anzidetta Società ed, a tal fine, riferisce:

- di avere aderito, nel mese di ottobre 2010, ad una proposta contrattuale, formulata telefonicamente da un incaricato per conto di Fastweb, per la fornitura di servizi di telefonia, al costo mensile di € 19,90;
- che, nel corso dell'anzidetto colloquio telefonico, l'incaricato ometteva di fornire alla cliente le informazioni previste, a tal riguardo, dal Codice del Consumo e, soprattutto, che l'offerta prospettata era applicabile solo in caso di pagamento mediante carta di credito o conto corrente;
- che la stessa non ha mai ricevuto il modulo di conferma contrattuale contenente tutte le informazioni elencate al comma 53 del Codice del Consumo;
- che, di conseguenza, la prima fattura emessa da Fastweb riportava l'importo di € 228,58, la seconda di € 114,00, la terza di € 112,90, nessuna delle quali veniva pagata dall'istante;
- che, in mancanza del pagamento delle suddette fatture, l'operatore avviava la procedura di recupero crediti nei confronti dell'utente;
- che le segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti dell'operatore, da parte della ricorrente, non sortivano alcun effetto e, pertanto, la stessa si vedeva costretta ad inoltrare un reclamo-diffida a mezzo di un legale in data 19 dicembre 2011, anch'esso rimasto inesitato.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 19 marzo 2012, al quale l'operatore Fastweb non ha aderito, come da verbale in atti.

Per quanto sopra l'istante chiede, oltre all'attivazione della linea telefonica, un risarcimento/indennizzo per le violazioni contrattuali sopra riferite ed il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb, tempestivamente costituita, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'odierno ricorso nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons.

Nel merito, l'operatore resistente assume che la domanda di parte istante è totalmente infondata ed, a tal fine, rileva:

- che la cliente ha aderito ad una proposta di abbonamento, scegliendo il piano tariffario "parla casa";
- che, al momento dell'adesione, era vigente la promozione che prevedeva, per il suddetto piano tariffario, il costo mensile di € 22,40 per tutti gli utenti che avessero scelto di pagare le fatture a mezzo di addebito diretto su conto corrente;
- che, al contrario, l'istante chiedeva di pagare le fatture mediante bollettini postali, come risulta dal modulo contenente la proposta di abbonamento di che trattasi;
- che, per tale ragione, non è stata applicata l'offerta tariffaria suddetta, con conseguente addebito, oltre al canone, dell'importo di € 100,00 a titolo di anticipo servizi e di altre somme a titolo di contributo di attivazione;

- che, contrariamente a quanto riferito dalla ricorrente, la stessa era stata notiziata di tali condizioni contrattuali al momento dell'adesione alla proposta commerciale e che, in seguito, si è provveduto ad inviare alla medesima la proposta di abbonamento e le relative condizioni generali di contratto;
- che non risulta pervenuto all'operatore alcun reclamo né contestazione, da parte dell'utente, circa gli importi fatturati e che, al contrario, pur avendo essa utilizzato i servizi richiesti, ne ha omesso l'integrale pagamento, anche in relazione agli importi che non formano oggetto dell'odierna contestazione, maturando un insoluto per complessivi € 527,05;
- che, in data 13 gennaio 2011, Fastweb ha informato l'utente che avrebbe proceduto alla sospensione del servizio, nel caso fosse perdurata la morosità;
- che, di conseguenza, l'operatore ha sospeso l'utenza di che trattasi in data 24 febbraio 2011;
- che, solo alla data del 28 febbraio 2011, l'operatore riceveva dalla cliente una lettera di recesso, nella quale la medesima, per la prima volta, lamentava gli inconvenienti sopra riferiti;
- che, di conseguenza, Fastweb provvedeva alla cessazione dell'utenza nel termine contrattuale di 30 giorni;
- che, stante l'anzidetta volontà di recesso contrattuale, manifestata dall'utente nel mese di febbraio 2011, risulta contraddittoria ogni diversa richiesta di attivazione della linea, per come formulata nel ricorso introduttivo del presente procedimento, e le conseguenti affermazioni circa l'asserita, perdurante sospensione dell'utenza alla data di presentazione dell'odierno ricorso.

Per tutto quanto sopra, Fastweb conclude, chiedendo il rigetto, per infondatezza, della presente istanza di definizione, nonché la condanna della ricorrente al pagamento dell'insoluto, pari ad € 527,05, oltre ad interessi di mora sino al soddisfo.

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.

Ancora, in via preliminare, si accoglie l'eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta del riconoscimento del diritto ad indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi dell'operatore, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che l'operatore Fastweb non ha aderito al tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale negativo redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento di procedura, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia si incentra sulla mancata trasparenza del contratto in oggetto, nella fase di stipulazione e di esecuzione del medesimo.

Risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa, mediante adesione dell'utente ad una proposta dell'operatore, formulata telefonicamente. Dall'istruttoria è emerso che il contratto di che trattasi è stato concluso nel mese di ottobre 2010 e che i relativi servizi sono stati attivati dal successivo mese di novembre (come da fatture agli atti).

Nella fattispecie in esame l'istante rileva che il contratto di che trattasi veniva concluso a distanza mediante consenso espresso dalla medesima, ma che nessun esemplare cartaceo del contratto, né alcun'altra informazione veniva mai recapitata al suo domicilio, come è d'obbligo, per espressa previsione normativa. L'art. 53 del Codice del consumo stabilisce, infatti, che il consumatore deve ricevere conferma scritta di tutte le informazioni previste dall'art. 52, 1 comma, prima o al momento della esecuzione del contratto. Nel caso che ci occupa, le suddette dichiarazioni di parte istante risultano genericamente contraddette dall'operatore resistente, che, tuttavia, non fornisce la prova di quanto diversamente affermato. Infatti, in proposito, l'operatore esibisce agli atti un esemplare cartaceo della detta proposta di abbonamento, che non risulta sottoscritta dall'utente, né dimostra di aver

provveduto all'invio, al domicilio della medesima, del contratto qui in discorso e degli altri documenti allegati. Non risulta provato, in definitiva, che l'operatore resistente abbia assolto compiutamente a tutti gli obblighi di informazione di cui all'art. 53 del Codice del consumo sopra cit. Risultando, per tale ragione, violata la vigente normativa di settore (in particolare, gli artt. 52 e 53 del Codice del consumo e l'art. 2 della delibera Agcom n. 664/06/Cons.), non può concludersi che il suddetto contratto si sia validamente formato.

Ad ogni modo, l'istante non contesta l'attivazione dei servizi dedotti in contratto, da essa effettivamente voluti, ma la carenza, al momento della conclusione del contratto, di un'informazione adeguata e completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche dei servizi offerti; informazione che, se effettivamente garantita, le avrebbe permesso di conoscere per tempo le effettive condizioni applicate all'offerta e ad effettuare una scelta consapevole e ragionata.

In secondo luogo, dai documenti prodotti agli atti a cura dell'operatore, non si evince con chiarezza che la promozione di cui si discute fosse riservata esclusivamente agli utenti che avessero optato per il pagamento mediante addebito diretto sul conto corrente e non risulta dimostrato, altresì, che la suddetta condizione contrattuale fosse stata portata a conoscenza dell'odierna ricorrente. L'unica, parziale e non esaustiva, informazione in tal senso si ritrova nel riquadro in calce alle fatture intestate all'utente.

Sul piano normativo, il diritto degli utenti ad un'informazione completa e dettagliata circa le concrete modalità e le condizioni giuridiche, economiche e tecniche dei servizi offerti è espressamente sancito dal Codice del Consumo e dagli artt. 4 e segg. della delibera Agcom n. 179/03/CSP, al precipuo scopo di garantire, nei contratti in discorso, il rispetto dei principi di lealtà e buona fede, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli.

Nella complessiva condotta dell'operatore qui considerato si ravvisa, conclusivamente, una fondamentale carenza degli obblighi informativi nei confronti dell'odierna ricorrente. In ragione di ciò, e considerato che la società resistente non ha fornito validi riscontri probatori per limitare o escludere la propria responsabilità in relazione ai lamentati disservizi, il ricorso di parte istante si ritiene legittimo e fondato. Peraltro, in siffatta situazione, il rifiuto della cliente di provvedere al pagamento della sua obbligazione pecuniaria non può che intendersi, in un'ottica di salvaguardia dei propri diritti e di autotutela, come legittimo rifiuto di adempiere l'obbligazione, in presenza dell'inadempimento della controparte: in questo contesto l'avvio della procedura, nei confronti della cliente, per il recupero forzoso del credito, appare destituita di fondamento e, pertanto, risulta non giustificata.

In ragione di quanto sopra espresso, ritenuto che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento, si stabilisce che la società Fastweb xxx provveda ai sotto indicati adempimenti:

- corrisponda all'odierna ricorrente l'indennizzo di € 730,00 (settecentotrenta/00), nella misura di € 5,00 al giorno per come stabilito dall'art. 8 di cui all'all. A alla delibera n. 73/11/Cons., dalla data di attivazione del contratto (3/11/2010) alla data di presunta cessazione del medesimo (28/3/2011), per complessivi 146 giorni di disservizio;
- provveda allo storno integrale delle fatture emesse a carico della suddetta utente, dal mese di novembre 2010 in avanti, ed allo stralcio dell'intera posizione debitoria, con ogni conseguente effetto in ordine alla procedura di recupero forzoso del credito nei suoi confronti;

Stabilito che l'indennizzo riconosciuto da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione deve soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Fastweb nel corso del procedimento di conciliazione;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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

- 1) L'operatore Fastweb xxx è tenuto ai sotto indicati adempimenti in favore dell'istante, sig. ra D'Angelo xxxxx:
 - a) corrispondere, a titolo di indennizzo, la somma di € 730,00 (settecentotrenta/00);
 - b) provvedere allo storno integrale delle fatture emesse a carico della suddetta, dal mese di novembre 2010 in avanti, ed allo stralcio dell'intera posizione debitoria, con ogni conseguente effetto in ordine alla procedura di recupero forzoso del credito nei suoi confronti;
 - c) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00);
- 2) L'indennizzo, come sopra determinato, dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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.;
- 4) 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 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