

Co.Re.Com. Cal/BA

DELIBERAZIONE N. 194

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - FAMMARTINO xxxxx c/ FASTWEB xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 11/09/2013, 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 21 giugno 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 29181, con cui il sig. Fammartino xxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo 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 01 luglio 2013 (prot. n. 30482), 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 con un verbale di mancata comparizione ai sensi dell'art. 8, comma 3, allegato delibera Agcom 173/07 Cons.. Successivamente il 21 giugno 2013, ha depositato istanza di definizione della controversia con cui ha specificato che:

- *Ha subito e segnalato più volte un guasto. Pratica n. 80364903 dal 28 aprile al 7 maggio 2013. Fonia/Ads!* ed ha chiesto: " *indennizzo pari a Euro 1000 più spese di procedura*".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 1 luglio 2013, 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 con ogni conseguenza di legge. In via preliminare ha eccepito l'inammissibilità delle richieste avanzate con istanza di definizione che non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione. Inoltre ha specificato che:

- 1) il signor Fammartino non ha mai segnalato il disservizio alla Fastweb; né lo stesso ha fornito alcuna prova;
- 2) ha precisato che l'art. 5.2 della carta servizi dell'operatore stabilisce che: " *In caso irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni Fastweb si impegna ad intervenire in prima istanza con modalità in remoto ed, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali lavoreremo comunque per ripristinare il servizio con la massima celerità*".
- 3) ha evidenziato, alla luce della normativa sopra esposta, che il termine da computare ai fini dell'indennizzo è il 2 maggio 2013, considerando che i giorni del 4 e 5 maggio sono festivi. Ne consegue che i giorni indennizzabili sono 4.

Ha concluso chiedendo il rigetto dell'istanza in quanto infondata e non provata.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: l'operatore non è comparso all'udienza di conciliazione. L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea

La domanda del ricorrente, verte sostanzialmente sull'inadempimento del contratto dallo stesso sottoscritto con l'operatore Fastweb, e sulle domande – indennizzi e rimborsi – conseguenti agli inadempimenti dedotti. Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione; sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Fastweb, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

L'art. 3, comma 4, della delibera Delibera n. 179/03/CSP, stabilisce che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicché, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi.

Nel caso de quo, si ritiene inapplicabile la disciplina dell'onere della prova stante la genericità e l'indeterminatezza della domanda formulata dall'istante sotto il profilo della natura del disservizio, della tipologia di contratto, della data delle segnalazioni.

L'istante ha dedotto di aver subito, un guasto alla propria utenza, ha sostenuto di aver chiamato il servizio clienti dell'operatore telefonico per segnalare tali disservizi, tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione contenente elementi probanti, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse.

Il signor Fammartino, si è limitato a contestare, molto genericamente: " *Guasto segnalato e sollecitato*", senza indicare il tipo di disservizio subito. Ha indicato genericamente di aver effettuato una segnalazione, senza indicare il giorno. Non ha prodotto alcuna documentazione né ha replicato a quanto eccepito da Fastweb con proprie memorie.

La società, ha contestato la domanda del ricorrente, eccependo in particolare che: nessun inadempimento può essere ascritto alla società convenuta, in quanto non risulta alcuna segnalazione di guasto.

Alla luce di quanto sopra premesso, la richiesta formulata dal signor Fammartino di indennizzo per malfunzionamento è rigettata.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

L'art. 19, comma 6, del Regolamento 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*" e che " *quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque " *rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Considerato che l'istanza è generica e non fondata, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

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 dal signor Fammartino xxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxxx.

- 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