

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

**DELIBERAZIONE N. 224**

**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 22 aprile 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 19381, 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 note del 30 aprile 2014 (prot. n. 20551), 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 11 aprile 2014, con un verbale di mancata conciliazione. Successivamente il 22 aprile 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 accredito 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 30 aprile 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 illustrata 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 siano coincidenti con le domande di cui all'istanza di conciliazione. Nel merito ha fatto presente che:

- 1) Il 17 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 deducendo e il contratto stipulato prevedeva la gratuità dei relativi canoni.
- 5) La posizione amministrativa dell'istante registra un insoluto di Euro 456,88.

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.

Si rileva in via preliminare che la delibera 276/13/Cons, del 7 aprile 2013, recante le nuove "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", che ha sostituito la delibera n.529/09/Cons (che sul punto di seguito indicato disponeva peraltro in modo identico), prevede, al punto III.1.2.: *"Contenuto e qualificazione delle istanze"*, che *"oltre alle regole di carattere formale che caratterizzano la compilazione dell'istanza (da interpretarsi in maniera ragionevole, nel senso che – per esempio – se è indicata la data del tentativo di conciliazione, ma manca il relativo verbale, non è necessario dichiarare l'inammissibilità dell'istanza, potendo invece chiedersi l'integrazione del documento mancante), il contenuto della stessa merita alcune precisazioni. In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, ..... Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione"*. Pertanto, alla luce della citata delibera 276/13/Cons (le stesse indicazioni, come si è detto, recava la precedente delibera n.529/09/Cons), le istanze devono essere interpretate alla luce del *loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare* e, di conseguenza, sebbene l'istante, abbia richiesto/contestato l'annullamento della fattura n. xxxxx (già oggetto di precedente istanza), lo stesso nel corso dell'istruttoria, ha integrato la domanda, producendo il modello Ug in cui risulta la contestazione della fattura per cui la presente. Inoltre, l'operatore in merito a ciò nulla ha contestato ed ha prodotto, la fattura per cui l'istante ha chiesto l'annullamento.

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.

L'istante chiede l'annullamento della fattura n. **xxxxx**, emessa dall'operatore Fastweb e contenente addebiti per "recesso anticipato". 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.

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 quali costi siano o meno dovuti, quali siano o meno penali per recesso anticipato o se si tratti di costi indispensabili all'operatore in vista dell'attività da compiersi, in quanto l'operatore ha prodotto la fattura contestata in cui vengono genericamente indicati "costo attivazione per recesso anticipato".

La contestazione del gestore, 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 gli importi dovuti, per cui la richiesta di annullamento formulata dal ricorrente è accolta.

## 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

L'accoglimento parziale per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla Medical System nei confronti della società Fastweb, per il che la Società è tenuta a:

- 1) stornare la fattura n. xxxxx di importo totale pari a Euro 121,70 (centoventuno/70).
- 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;
- Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

### **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