

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.263

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - ELETTROXXX c/ FASTWEB XXX utenza XXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 09/09/2014, 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 19338, con cui la nominata ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 29 aprile 2014, prot. n. 20030, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione dell'1 luglio 2014, prot. n. 30702, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 28 luglio 2014, alla relativa udienza di discussione;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

ha sottoscritto un contratto con l'agenzia Intecom Srl, con tariffa denominata Advance 3 Fidelity 36 al costo di € 90,00 mensili;

nessuna delle fatture emesse rispecchia le condizioni contrattuali pattuite tra gestore e istante;

sono state emesse fatture per un importo pari ad € 2.800,00.

Per i suesposti motivi, il 5 marzo 2014, è stato promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto lo storno delle fatture, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, le spese di procedura.

A seguito della nota di avvio del procedimento, Fastweb, con memoria del 22 maggio 2014, ha evidenziato:

l'istante contesta un'errata fatturazione, facendo riferimento ad un semplice preventivo, che prevedeva la promozione Advance 3 "Fidelity 36", ad un costo di € 90 euro mensili, qualora si fosse scelta una linea adsl Flat fino a 6 Mbt;

nella proposta di abbonamento, sottoscritta tra le parti, l'istante ha aderito "alla promozione advance 3, barrando la casella in cui si optava per una connessione molto più avanzata rispetto a quella prevista nel preventivo, ovvero SHDSL2".

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedimentali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

Inoltre, l'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto l'istante l'ha richiesta per, poi, rinunciarvi.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento allo storno delle fatture

L'istante ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con tariffa denominata Advance 3 Fidelity36, al costo di € 90,00 mensili e all'uopo allega un preventivo. Dichiarò, altresì, di aver, successivamente, ricevuto fatture per importi superiori.

Di contro, Fastweb precisa che l'istante contesta un'errata fatturazione, che in realtà è un preventivo, che prevedeva la promozione Advance 3 "Fidelity 36", ad un costo di € 90 euro mensili, ma ciò qualora fosse stata scelta una linea adsl Flat fino a 6 Mbt.

Nel caso di specie, nella proposta di abbonamento, sottoscritta tra le parti (allegata agli atti), l'istante ha aderito alla promozione advance 3, barrando la casella SHDSL2", con cui ha scelto una connessione molto più avanzata rispetto a quella prevista nel preventivo.

Per tali motivi, la richiesta di storno è rigettata.

2.2. Con riferimento alla mancata risposta al reclamo

Considerato che agli atti non risulta nessun reclamo, questo Comitato ritiene che non possa essere riconosciuto il relativo indennizzo.

3. Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, nulla è dovuto in ordine alle spese.

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) Il rigetto dell'istanza formulata dalla ricorrente.
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.;
- 3) 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";
- 4) 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 CoRe.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