

**Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro**

## DELIBERAZIONE N.66

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mancuso xxxxx c/ Fastweb xxx.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/05/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 9 dicembre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 57965, con cui il Sig. Mancuso xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom 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.;

Vista la nota del 20 dicembre 2011 (prot. n. 59765), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 2782 del 19 gennaio 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 6 febbraio 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 6 febbraio 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la 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. Mancuso xxxxx, ha depositato, presso questo Corecom, un'istanza di definizione della controversia con l'operatore Fastweb e, a tal fine, dichiara:

- di essere stato contattato, nell'anno 2009, da un agente della società Fastweb con una proposta commerciale che comprendeva servizi di telefonia fissa e mobile;
- di avere ricevuto 3 schede telefoniche, ma di avere immediatamente provveduto alla loro restituzione, a mezzo raccomandata datata 16 luglio 2009, dopo avere appreso dell'impossibilità di attivazione del servizio voce e ADSL sull'utenza di rete fissa;
- che, nonostante la mancata attivazione del contratto di che trattasi, la società emetteva una fattura di € 329,31 e provvedeva all'incasso della somma mediante addebito bancario sul conto corrente dell'utente;
- che tutte le richieste di rimborso della somma in questione sono rimaste senza esito;
- di avere continuato a ricevere fatture bimestrali come se il contratto fosse regolarmente attivo;
- di avere, infine, ricevuto dall'Agenzia delle Entrate un avviso di accertamento per il mancato pagamento della tassa di concessione governativa, relativa alle fatture di che trattasi, per un totale di € 314,46.

In merito a tale controversia l'utente ha richiesto l'esperimento del tentativo di conciliazione presso questo Corecom, al quale non si è dato luogo per mancata adesione dell'operatore, come da verbale di mancata conciliazione redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 173/07/Cons.

Nella successiva istanza di definizione, iscritta al prot. Corecom Calabria n. 57965 in data 9 dicembre 2011, l'utente ha chiesto il rimborso della somma indebitamente prelevata, oltre agli interessi maturati, e la dichiarazione di mancata attivazione del contratto in questione.

Nel corso del presente procedimento l'operatore Fastweb non si è avvalso della facoltà di produrre memorie a sua difesa.

In data 6 febbraio 2012, in occasione dell'udienza di discussione dinanzi a questo Corecom, a cui hanno presenziato entrambe le parti, il legale rappresentante dell'operatore ha proposto, a titolo conciliativo, il rimborso della somma di € 329,31, relativa alla fattura del 30 giugno 2009. La proposta non è stata accolta dal ricorrente, pertanto il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Per quel che concerne il comportamento delle parti, si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, e che l'udienza di discussione relativa al secondo grado, alla quale hanno partecipato entrambe, si è conclusa senza alcun accordo, giacché la proposta formulata dall'operatore non è stata ritenuta congrua dalla parte istante.

### 2. Riguardo al merito.

La questione qui esaminata ha per oggetto la mancata attivazione del servizio voce e dell'ADSL da parte di Fastweb, nonostante gli impegni contrattualmente assunti dall'operatore.

Stando alle dichiarazioni dell'istante, non suffragate da alcun supporto probatorio e tuttavia non contestate dall'operatore medesimo, l'utente avrebbe aderito ad un'offerta contrattuale formulatagli telefonicamente, alla quale non avrebbe fatto seguito l'invio del contratto cartaceo da parte di Fastweb, come è invece richiesto dalla disciplina relativa ai contratti a distanza e risultante dall'art. 52 e segg. del Codice del Consumo e dalla delibera 664/06/Cons. L'utente, infatti, dichiara di non poter provare l'esistenza del contratto di che trattasi per non averne mai ricevuto copia. Quel che rileva, tuttavia, ai nostri fini, è il fatto che i servizi promessi non sarebbero stati erogati a causa di asseriti impedimenti tecnici sulla linea fissa e che, pertanto, il contratto in questione non avrebbe mai avuto esecuzione. La suddetta ricostruzione dei fatti non risulta confutata da parte dell'operatore, il quale neppure ha ritenuto di dover produrre memorie a sua difesa nel corso del presente procedimento.

L'utente asserisce di avere provveduto, in data 16 luglio 2009, alla restituzione delle schede SIM relative alle utenze mobili. Il medesimo, per questa via, ha manifestato la propria volontà di sciogliersi dal contratto in questione. Tale facoltà gli è concessa dalla normativa sopra richiamata ed, in particolare, dall'art. 64, comma 3 del Codice del Consumo, che riconosce all'utente l'esercizio del diritto di recesso anche attraverso la semplice restituzione dei beni ricevuti per effetto del contratto medesimo. Ai sensi del successivo art. 66, con la ricezione, da parte del professionista, della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto.

Per quanto sopra, appare fondata la domanda di rimborso, di parte ricorrente, delle somme versate a fronte di servizi non usufruiti e, per di più, disdettati. Di conseguenza, Fastweb dovrà provvedere a rimborsare all'utente la fattura datata 30 giugno 2009, di € 329,31.

Inoltre, nell'istanza di avvio del presente procedimento l'utente chiede il rimborso dell'importo di € 314,46, quale somma risultante dall'avviso di accertamento da parte dell'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento della tassa di concessione governativa relativa alle fatture bimestrali emesse da parte di Fastweb in relazione al contratto di che trattasi. La richiesta di rimborso si fonda sul presupposto che il contratto in questione non ha avuto esecuzione, neppure parziale, con riferimento alle sole utenze mobili, e che lo stesso è stato interamente disdettato mediante la restituzione all'operatore di tutte le SIM avute in consegna.

Per effetto della disdetta di che trattasi le parti si sono sciolte dalle rispettive obbligazioni nascenti dal contratto. Nel caso di specie l'operatore non avrebbe dovuto emettere ulteriori fatture successivamente al recesso. Ne è derivato, a causa di tale inadempimento, l'addebito, in capo all'utente, delle tasse di concessione governativa relativamente alle SIM di cui lo stesso non risultava nemmeno in possesso. Per quanto sopra, la domanda di rimborso di parte attrice è meritevole di accoglimento.

Ritenuto, per quanto in premessa, che l'operatore Fastweb xxx debba rimborsare al ricorrente gli importi da questi richiesti nell'istanza di definizione, e precisamente:

-€ 329,31 (trecentoventinove/31,) a titolo di rimborso della fattura del 30 giugno 2009;

- € 314,46 (trecentoquattordici/46), a titolo di rimborso delle somme corrisposte dall'utente all'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento delle tasse di concessione governativa di cui alle fatture su indicate;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono 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 euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Fastweb xxx nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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 a liquidare in favore dell'utente, sig. Mancuso xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi:
  - a) € 329,31 (trecentoventinove/31) a titolo di rimborso della fattura del 30 giugno 2009;
  - b) € 314,46 (trecentoquattordici/46), quale rimborso delle somme corrisposte dall'utente all'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento delle tasse di concessione governativa;
  - c) € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate 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 Fastweb 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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale