

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.122

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vitale Xxxxx c/ Fastweb xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, 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;

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 28 febbraio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 9890, con cui il sig. Vitale Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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 5 marzo 2013 (prot. n. 10625), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n.21102 del 7 maggio 2013) 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 24 maggio 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 24 maggio 2013, 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. Vitale Xxxxx, già cliente Fastweb con numerazione xxxxx, chiede l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con l'operatore suddetto, lamentando la totale interruzione dell'utenza su indicata e la mancata attivazione dell'abbonamento "Home pack", precedentemente propostogli da un agente commerciale per conto di Fastweb.

In particolare, l'istante riferisce di avere avuto un contatto telefonico con il servizio clienti Fastweb e di avere appreso che l'offerta "Home pack" non era attivabile sull'utenza telefonica n. xxxxx e di essere stato consigliato a richiedere la disdetta del vecchio numero, con contestuale richiesta di attivazione della promozione.

L'utente, suo malgrado, si vedeva costretto ad operare in tal senso, in quanto la linea risultava sospesa. Fastweb attivava il servizio voce e l'ADSL sul numero xxxxx, che risultava attivo per soli 10 giorni, trascorsi i quali l'utenza rimaneva nuovamente isolata.

Nonostante i ripetuti reclami al servizio clienti e a mezzo fax, l'istante si vedeva addebitare sulla carta di credito fatture per un servizio non attivo.

In relazione alla controversia veniva esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 21 gennaio 2013, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Nell'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede l'immediata riattivazione della linea voce e dell'ADSL senza alcun onere aggiuntivo; il rimborso integrale di quanto pagato in costanza della mancata fruizione del servizio; il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per omessa attivazione del servizio, per mancato rispetto degli oneri informativi, per cessazione del servizio, per perdita della numerazione, per mancata risposta ai reclami, per errato inserimento in elenco, oltre al riconoscimento delle spese di procedura.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, ed evidenziando, in particolare, che:

- preliminarmente, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si richiede l'immediata attivazione della linea voce e dell'ADSL senza alcun onere ed il risarcimento del maggior danno, nonché l'inammissibilità delle richieste avanzate in fase di definizione, che non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione;

- nel merito, rileva l'infondatezza dell'istanza per i seguenti motivi: a seguito di adesione, da parte del ricorrente, ad una proposta di abbonamento Fastweb, sottoscritta in data 10 marzo 2010, il medesimo ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica; di conseguenza, l'operatore ha assegnato il numero telefonico xxxxx, attivando i propri servizi;
- in data 20 ottobre 2012, l'istante ha inviato a Fastweb lettera di recesso dal contratto, non lamentando alcunché (al riguardo, l'operatore contesta l'affermazione secondo cui l'utenza *de qua* sarebbe stata disattivata senza preavviso e chiede il rigetto, per infondatezza, delle domande di indennizzo e rimborso relative a detto contratto);
- in seguito l'utente ha aderito ad una nuova proposta di abbonamento, denominata "Home pack", chiedendo l'attivazione di una nuova linea, come dallo stesso ammesso;
- Fastweb ha attivato i servizi, assegnando il numero xxxxx;
- essendosi, in seguito, verificato un guasto tecnico alla rete, l'operatore ha sospeso i servizi, previa comunicazione all'istante (in tal senso, invoca l'applicabilità dell'art. 4 delle proprie condizioni di contratto, secondo cui Fastweb può *sospendere in qualunque momento i servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete o alle apparecchiature*);
- successivamente, riparato il guasto, Fastweb dichiara di aver contattato il cliente, in data 2 novembre 2012, per procedere alla riattivazione dei servizi, ma questi manifestava l'intenzione di non essere più interessato alla fornitura;
- l'operatore evidenzia l'assenza di reclami, da parte dell'utente, aventi ad oggetto la richiesta di riattivazione del contratto con numero xxxxx, e chiarisce che l'unica comunicazione del cliente, mai pervenuta all'operatore, si riferisce all'utenza telefonica con numero xxxxx (relativa al primo contratto, successivamente disdetta dallo stesso ricorrente).

Conclusivamente, Fastweb chiede il rigetto integrale, per infondatezza, di tutte le domande formulate (e non provate) nella presente istanza di definizione.

Con nota di replica pervenuta al prot. n. 17642 in data 15 aprile 2013, il ricorrente insiste in tutto quanto argomentato e dedotto nell'atto introduttivo e, tra l'altro, evidenzia:

- in via preliminare, sulla richiesta di immediata riattivazione dei servizi (presentata mediante invio del formulario GV5, cui ha fatto seguito la determina del Co.Re.Com. Calabria n. 10 del 28 gennaio 2013) precisa che l'operatore Fastweb, oltre a non avervi dato riscontro, non ha ottemperato all'ordine di riattivazione disposto dal Co.Re.Com.;
- sempre in via preliminare, dinanzi alla richiesta di parte istante di esperimento del tentativo di conciliazione, evidenzia che Fastweb non ha comunicato, nei termini previsti dal Regolamento di procedura, la volontà di partecipare/non partecipare alla relativa udienza;
- in relazione alla richiesta di riattivazione dei servizi *de quibus*, formulata nell'istanza di definizione odierna, l'istante dichiara che intende rinunciarvi, avendo ottenuto, con effetto dal 2 aprile 2013, il passaggio verso un altro operatore, con nuova numerazione, ed essendo, pertanto, venuto meno l'interesse al mantenimento del rapporto contrattuale con Fastweb, a causa dei su riferiti disservizi e della negligente gestione del cliente da parte del medesimo;
- quanto alla proposta di abbonamento "Home pack", datata 10 ottobre 2012, l'istante ribadisce di avere, a suo tempo, manifestato la volontà di aderirvi, esclusivamente perché l'operatore aveva garantito che era possibile mantenere il vecchio numero telefonico;
- quanto alla disdetta dal precedente contratto, l'istante chiarisce di avere appreso, dal servizio clienti dell'operatore, dopo l'interruzione della linea, che era necessario inoltrare una richiesta di disdetta per poter ottenere l'attivazione del nuovo contratto di abbonamento e per sbloccare la situazione di stallo venutasi a creare sulla vecchia utenza; pertanto, la richiesta di disdetta, lungi dall'essere voluta dall'utente, era stata avanzata dietro esclusivo suggerimento degli operatori del servizio clienti Fastweb e si era resa necessaria per ovviare ai disservizi sopra riferiti;
- quanto all'attivazione della nuova linea, con nuova numerazione, l'istante evidenzia che la stessa ha funzionato per circa 10 giorni, rimanendo, in seguito, totalmente isolata sino alla migrazione verso altro gestore (rileva, in proposito, la genericità del guasto tecnico addotto dalla resistente come scusante della sospensione del servizio e la mancanza di prove a sostegno);
- contesta come non veritiera l'affermazione dell'operatore, secondo cui, in data 2 novembre 2012, l'utente sarebbe stato contattato per procedere alla riattivazione della linea ed avrebbe dichiarato di non essere più interessato alla medesima. Al contrario, chiarisce che, in quella data, l'utenza era ancora isolata e sarebbe rimasta tale per altro tempo ancora; che nessun contatto vi era stato tra le parti fino alla data del 28 febbraio 2013 (in

quella occasione, Fastweb aveva offerto una ricontrattualizzazione delle vecchie condizioni economiche, con il mantenimento della nuova numerazione; del resto, nella mail inviata all'utente, Fastweb ammetteva il perdurare del disservizio, ancora, in data 28 febbraio 2013, e si impegnava allo storno/rimborso delle ultime due fatture); -quanto ai reclami, il ricorrente insiste nella richiesta di indennizzo, avendo effettuato numerose segnalazioni, rimaste senza esito.

Rinnova le richieste di storno e di indennizzo per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento.

Motivi della decisione

1. Nel 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 rileva l'inammissibilità dell'istanza, 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, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto alle eccezioni di inammissibilità sollevate dalla resistente, in relazione ad alcune richieste avanzate in fase di definizione, ma non sottoposte al precedente tentativo di conciliazione, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per perdita della numerazione e per errato inserimento in elenco, in quanto le stesse non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione.

Si dà atto che il ricorrente ha rinunciato alla richiesta di riattivazione della linea voce e dell'ADSL.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che Fastweb non ha aderito al tentativo di conciliazione e che all'udienza di discussione di secondo grado, presenti entrambe le parti, non è stato raggiunto alcun accordo transattivo, sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sui seguenti profili controversi: 1) interruzione (dei servizi voce+ADSL) della prima utenza, senza preavviso; 2) mancata attivazione della proposta di abbonamento; 3) interruzione (dei servizi voce+ADSL) della seconda utenza per guasto; 4) mancata risposta ai reclami; 5) mancato rispetto degli oneri informativi.

Risulta provato che tra le parti è intercorso un primo contratto di somministrazione di servizi telefonici per la componente voce e per l'ADSL, sottoscritto in data 10 marzo 2010, con assegnazione del numero telefonico xxxxx, e che, nell'anno 2012, l'utente ha aderito ad una nuova proposta di abbonamento, denominata "Home pack", concernente l'attivazione di una nuova linea telefonica con numero xxxxx, comprensiva della componente voce e dell'ADSL.

2.1 Circa l'interruzione dell'utenza senza preavviso.

L'istante lamenta l'interruzione dell'utenza (con numero xxxxx), avvenuta, a suo dire, senza alcun preavviso, dal 20 ottobre 2012 al 2 aprile 2013, data in cui l'utente ha ottenuto la migrazione verso altro OLO.

Tuttavia, le affermazioni del ricorrente non trovano conferma nella documentazione esibita agli atti del presente procedimento; nulla allega, né dimostra l'istante, in relazione al periodo di sospensione dell'utenza medesima.

L'operatore eccepisce che l'utenza è stata sospesa su espressa richiesta del cliente ed esibisce una lettera di disdetta del 20 ottobre 2012.

Poiché dall'esito dell'istruttoria non emerge alcuna responsabilità dell'operatore in relazione all'asserita interruzione dell'utenza senza preavviso, la relativa domanda di parte ricorrente si rileva infondata e non può trovare accoglimento.

2.2 Circa l'omessa attivazione del nuovo contratto.

L'istante domanda il riconoscimento di un indennizzo per mancata attivazione del nuovo contratto, denominato "Home pack", con attivazione di una nuova numerazione telefonica. La domanda si appalesa infondata e, pertanto, non merita accoglimento, in quanto, stando alla documentazione agli atti ed alle difese dell'operatore resistente, l'utenza in questione risulta essere stata regolarmente attivata; peraltro, lo stesso ricorrente afferma, nelle memorie di replica, in relazione all'attivazione della nuova utenza, che "la stessa ha funzionato solo per una decina di giorni, dopodiché, senza alcun preavviso o ragione alcuna, è stata isolata fino ad avvenuto passaggio con altro gestore in data 02/04/2013".

2.3 Circa l'interruzione della seconda utenza per guasto.

L'istante lamenta l'interruzione, senza preavviso, della seconda utenza e chiede il riconoscimento dell'indennizzo a far data dal 20 ottobre 2012 al 2 aprile 2013, data della migrazione verso altro operatore. Nulla allega in proposito, salvo un unico reclamo, relativo alla prima utenza, in cui lamenta che la stessa è rimasta isolata dal 1 novembre 2012.

Le argomentazioni dell'utente si appalesano contraddittorie e totalmente infondate, oltre che generiche e non provate, pertanto la domanda non può meritare accoglimento.

2.4 Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami ed inosservanza degli oneri informativi.

Generica e infondata è la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per inosservanza degli oneri informativi, pertanto la stessa non è meritevole di accoglimento.

Ravvisata l'assoluta genericità ed inconsistenza delle odierne domande di indennizzo, si deve concludere per la loro integrale infondatezza.

In ragione di tutto quanto sopra esposto, il presente ricorso non merita accoglimento e deve, pertanto, essere rigettato.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, che 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, 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 delle richieste di rimborso/storno/indennizzo avanzate dal sig. Vitale Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;

2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 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 Corecom 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 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