

Co.Re.Com. Cal/BA

DELIBERAZIONE N. 86

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - CARAVELLI XXXXX c/ FASTWEB Xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24/03/2014, 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 18 ottobre 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 44928, con cui il signor Caravelli Xxxxx, 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 28 ottobre 2013 (prot. n. 46189), 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 16 ottobre 2013, con un verbale di mancata conciliazione. Successivamente il 18 ottobre 2013, ha depositato istanza di definizione della controversia con cui ha specificato che:

- nel mese di settembre 2012, il signor Caravelli ha richiesto la migrazione della propria linea telefonica aderendo ad una offerta da parte dell'operatore Fastweb;
- lo stesso non ha mai potuto usufruire nella totalità delle promozioni previste in quanto l'attivazione del servizio con predisposizione del modem, non è stata seguita dall'invio della scheda Sim (di un giga al mese), per come previsto dal contratto;
- ha chiesto più volte l'invio del contratto stipulato tra le parti e/o la registrazione vocale, ma la copia non è mai pervenuta al domicilio del ricorrente.

Ha domandato pertanto la definizione della controversia, chiedendo un indennizzo e/o risarcimento per i danni subiti; in via subordinata, un indennizzo per violazione degli adempimenti previsti dalle condizioni generali di contratto e il rimborso delle spese di procedura.

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 28 ottobre 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.

In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, in quanto oggetto di una definizione precedente. Nel merito ha fatto presente che:

- 1) Il 28 settembre 2012 il signor Caravelli ha aderito ad una proposta di abbonamento Fastweb. In tale offerta non è prevista l'attivazione/invio di alcuna chiavetta sim per come sostenuto dall'istante;
- 2) con precedente istanza di definizione, depositata il 28 gennaio 2013, cui ha fatto seguito una delibera del Co.Re.Com adito, il ricorrente ha reclamato gli stessi disservizi della presente istanza: mancato invio del contratto- ritardo nell'attivazione dei servizi- mancato invio della chiavetta sim;
- 3) il signor Caravelli, come stabilito nella Delibera approvata, avrebbe potuto acquistare una chiavetta Sim per usufruire del servizio.

Il gestore telefonico, ha concluso chiedendo l'inammissibilità delle richieste avanzate dal ricorrente con istanza ex art. 14 e depositata il 18 ottobre 2013.

Il signor Caravelli, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha fatto pervenire repliche alla memoria prodotta dal gestore, con le quali ha specificato che: *"contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore telefonico, la domanda di conciliazione e la relativa istanza di definizione hanno ad oggetto richieste e formulazioni diverse dall'istanza accolta dal Co.Re.com Calabria, in quanto riguardava il ritardo nell'attivazione dell'utenza telefonica ed altre violazioni poste in essere. Nel merito della chiavetta usim di un giga compreso nel contratto, la prova o la relativa smentita è facilmente riscontrabile qualora la società Fastweb esibisca, produca copia della registrazione vocale o la sua trascrizione..."*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento pertanto, ricorrono i presupposti per dichiarare l'inammissibilità del ricorso. In via procedurale, e tuttavia, del tutto assorbente anche in ordine al merito dell'istanza, occorre rilevare la fondatezza dell'eccezione preliminare proposta, nella propria memoria, dall'operatore Fastweb con riferimento all'inammissibilità della domanda atteso che il signor Caravelli, ha già proposto istanza di definizione innanzi al Co.Re.com. adito, avente il medesimo oggetto della controversia presentata il 18 ottobre 2013.

In effetti, la medesima istanza recante stesso *petitum*, risulta già essere stata trattata da questo Co.Re.Com. in sede di definizione (delibera 108/2013), sicché la richiesta dell'utente è da ritenersi pienamente soddisfatta. Siffatto assorbente rilievo, è di per sé sufficiente per la declaratoria di rigetto della domanda attorea che risulterebbe altresì inaccoglibile anche in punto di merito.

Resta salva la facoltà dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'Autorità giudiziaria ordinaria.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulle ulteriori richieste

La domanda del sig. Caravelli deve essere rigettata anche nel merito, posto che la stessa oltre che integrare una duplicazione di altra istanza già definita da questo Organismo, risulta generica appalesandosi non sufficientemente circostanziata né provata. All'uopo non risulta possibile, come già evidenziato, verificare con esattezza la problematica lamentata dall'istante. Lo stesso si è limitato ad asserire con memorie di replica che: *"la domanda di conciliazione e la relativa istanza di definizione hanno ad oggetto richieste e formulazioni diverse dall'istanza accolta dal Co.Re.Com Calabria, a cui si fa riferimento nelle memorie, in quanto riguardava il ritardo nell'attivazione dell'utenza telefonica ed altre violazioni poste in essere"*.

Sempre con memorie, ha richiamato il mancato invio della chiavetta usim di un giga compresa nel contratto da parte dell'operatore Fastweb (dato facilmente riscontrabile qualora la società avesse esibito copia del contratto), così come richiesto nella precedente istanza.

Riguardo a tale punto, tuttavia, con delibera 108/2013, il Co.Re.Com. adito, ha riconosciuto – convenendo che dal mancato invio del contratto da parte di Fastweb non è stato possibile desumere la circostanza dell'invio o meno della chiavetta usim – a favore dell'istante la somma di Euro 30,00, pari al costo della chiavetta dati, che il ricorrente avrebbe potuto acquistare per usufruire del servizio.

Rispetto all'ulteriore richiesta di indennizzo per violazione degli adempimenti previsti dalle condizioni generali di contratto, non essendo circostanziata tale richiesta, la proposta deve essere rigettata.

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".

Nel caso de quo, non solo non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura ma si deve rilevare la non buona fede processuale del ricorrente.

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 per inammissibilità dell'istanza presentata dal signor Caravelli Xxxxx nei confronti dell'operatore Fastweb Xxx..

- 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