

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 100

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *Barbuto xxx c/ Fastweb xxx.*

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, 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;

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 13 novembre 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 48504, con cui la Sig.ra xxx Barbutto ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto 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 25 novembre 2011 (prot. n. 50106), 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 l'avviso di convocazione (prot. n. 2387 del 20 gennaio 2014) 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 12 febbraio 2014, alla relativa udienza di discussione;

Atteso che il legale dell'istante non ha partecipato all'udienza di discussione, fissata per il 12 febbraio 2014, ed ha richiesto la fissazione di una nuova udienza;

Ritenuto di non dover aderire a detta richiesta, dal momento che la pratica risulta sufficientemente istruita e documentata e che le posizioni delle parti appaiono decisamente inconciliabili;

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.ra xxx Barbutto, n.q. l.r di xxx di Barbutto xxx, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxx, ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società Fastweb xxx, lamentando il mancato trasloco della linea telefonica, che – a detta dell'operatore – avrebbe dovuto espletarsi nel termine massimo di 60 giorni; la sospensione dell'utenza; l'addebito delle somme riportate nella fattura n. xxx, relativa al periodo 15/2/2013-14/4/2013, in cui l'istante non ha usufruito della fornitura in oggetto; la perdita della numerazione; il mancato riscontro al reclamo del 12/06/2013, documentato in atti.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'8 novembre 2013, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore allo storno/rimborso delle somme non dovute ed al pagamento degli indennizzi contrattuali per i disservizi su riferiti, oltre al risarcimento di tutti i danni patiti.

La memoria difensiva della società resistente deve essere dichiarata irricevibile a fini dell'odierno procedimento, stante quanto disposto dall'art. 16 del vigente Regolamento di procedura, in quanto pervenuta a questo Co.Re.Com. in data 7 gennaio 2014 (prot. n. 0287) e, pertanto, oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento della nota di avvio del procedimento, datata 25 novembre 2013 (prot. 50106), che risulta ricevuta dall'operatore in data 26 novembre 2013.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4 e 5 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Infatti, la norma anzidetta dispone che, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, l'Organo adito possa condannare l'operatore, esclusivamente, al rimborso/storno di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi contrattuali, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado, fissata per il 12 febbraio 2014, non si è tenuta per la mancata partecipazione del legale

dell'istante; tuttavia, senza aderire alla richiesta di fissazione di nuova udienza, il fascicolo è stato trattenuto in decisione, dal momento che la pratica era sufficientemente istruita e matura per la decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta il mancato trasloco della linea telefonica; la sospensione dell'utenza; l'addebito delle somme riportate nella fattura n. xxx; la perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore; il mancato riscontro al reclamo; per il che, avanza richiesta di indennizzo/rimborso/storno, come da condizioni generali di contratto e da vigente normativa di settore.

All'esito dell'istruttoria, dall'esame dei riscontri documentali, è emerso che la richiesta di trasloco della linea telefonica in oggetto, è stata sottoscritta dalla cliente in data 18 marzo 2013 e che, alla data del 22 maggio 2013, l'utenza *de qua* risulta rientrata in Telecom Italia con attivazione di una nuova numerazione.

In proposito si richiama quanto disposto dall'art.7.5 e 7.6 delle CGC, secondo cui il trasloco deve essere eseguito da Fastweb nel termine massimo di 60 giorni dalla sottoscrizione del relativo modulo; la richiesta è soggetta a verifiche tecniche da parte dell'operatore; nei casi in cui non sia tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei servizi, questi devono essere mantenuti, salvo il recesso da parte del Cliente.

In altri termini, all'esito dell'istruttoria è emerso che il trasloco di che trattasi non è stato eseguito entro il termine massimo stabilito dal contratto, né risulta che l'operatore abbia ragguagliato la cliente circa gli eventuali impedimenti riscontrati nel corso della procedura suddetta. In assenza di prova contraria, risulta confermato quanto sostenuto dalla ricorrente, ovvero che, a causa del mancato trasloco ed in presenza dell'inerzia ingiustificata e prolungata da parte dell'operatore Fastweb, la stessa si sia dovuta determinare a richiedere il rientro in Telecom Italia, accettando il cambio della numerazione telefonica e perdendo, di conseguenza, la numerazione originaria.

Si richiama, in proposito, quanto disposto dall'art. 9.1 delle CGC, che così recita: *"In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi o risoluzione guasti ovvero di errore nell'inserimento dei dati del Cliente negli elenchi telefonici per cause imputabili a FASTWEB, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi."*

Tuttavia, l'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi Fastweb risulta inferiore agli importi stabiliti dagli artt. 3.1 e 12.2 del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons, pertanto dovranno applicarsi le norme del citato Regolamento, ovvero, nel caso di specie, l'indennizzo di € 7,50 x 2 per ogni giorno di ritardo nell'effettuazione del trasloco, a decorrere dal 17 maggio 2013 al 22 maggio 2013, per complessivi 6 giorni di disservizio, pari ad € 90,00 (gg. 6 x € 7,50 x 2).

Quanto alla perdita dell'originaria numerazione per fatto imputabile all'operatore, a norma degli artt. 9 e 12.2 del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons, va riconosciuto all'utente un indennizzo pari ad € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000,00. Detto importo deve essere quadruplicato ove l'utenza interessata dal disservizio sia di tipo "affari", come nella fattispecie in esame.

Orbene, in mancanza di dati certi che permettano di risalire all'anno di attribuzione del numero telefonico in oggetto, si stabilisce che l'indennizzo venga corrisposto esclusivamente per gli anni 2012/2013; pertanto, l'indennizzo complessivo da corrispondere all'odierna ricorrente, in ragione del disservizio in esame, è pari ad € 800,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo per arbitraria interruzione del servizio, dai riscontri documentali risulta l'esistenza di regolare traffico voce sull'utenza *de qua* fino al 30 marzo 2013. Invero, l'istante lamenta l'interruzione della fornitura di che trattasi nel periodo febbraio/aprile 2013 e contesta la fattura n. xxx del 14/04/2013 di € 72,37 (relativa al periodo 15/02/2013-14/04/2013), chiedendone lo storno integrale. In merito all'arbitraria interruzione della fornitura, non vi è prova dell'effettivo verificarsi del disservizio, per come lamentato dall'utente, sicché la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento; tuttavia, considerato che, sulla scorta dei riscontri documentali, l'utenza ha fatto rientro in Telecom Italia in data 22 maggio 2013, si accoglie la richiesta di storno della fattura n. xxx, in quanto la stessa riporta l'addebito di € 58,00 alla voce "abbonamenti dal 15/4 al 14/6/2013", di soli € 1,06 per consumi ed IVA per € 12,56. In un'ottica di maggior favore nei riguardi dell'utente, si stabilisce che la fattura venga stornata per l'intero importo.

Infine, in relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 12/06/2013, ricevuto dall'operatore in data 19/06/2013, si richiama quanto disposto all'art. 10.4 della Carta dei servizi Fastweb, secondo cui l'operatore si impegna a comunicare ai clienti l'esito delle valutazioni in ordine ai reclami scritti entro 45 giorni dal loro ricevimento, fornendo risposta scritta anche in caso di rigetto del reclamo.

Ciò posto, dal momento che non emerge in atti alcun tempestivo riscontro scritto, da parte dell'operatore Fastweb, in relazione alle odierne contestazioni della ricorrente e considerato che le parti si sono, comunque, incontrate all'udienza di conciliazione dell'8 novembre 2013, nel corso della quale hanno potuto interloquire in merito alle reciproche posizioni, si accoglie la richiesta di indennizzo, per come formulata da parte istante, stabilendo che l'operatore Fastweb versi all'utente la complessiva somma di € 98,00 di indennizzo per la mancata/tardiva risposta al reclamo, con effetto dal 3 agosto all'8 novembre 2013, per complessivi 98 giorni di ritardo, nei termini di cui all'art. 11 del Regolamento, All.A alla delibera 73/11/Cons.

In ragione di quanto appena espresso, ravvisata la fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Fastweb xxx effettui, in favore della Sig.ra xxx Barbutto, n.q. l.r di xxx, i seguenti adempimenti e corrisponda:

- l'indennizzo di € 90,00 (novanta/00) per omesso trasloco dell'utenza telefonica, dal 17 maggio 2013 al 22 maggio 2013, per complessivi 6 giorni di disservizio, (gg. 6 x € 7,50 x 2);
- l'indennizzo complessivo di € 800,00 (ottocento/00) per perdita della numerazione telefonica;
- lo storno integrale della fattura n. xxx del 14/04/2013 di € 72,37;
- l'indennizzo di € 98,00 (novantotto/00) per la mancata risposta al reclamo, con decorrenza dal 3 agosto a tutto il giorno 8 novembre 2013, per complessivi 98 giorni di ritardo;

Ritenuto 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.

L'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, considerato che l'operatore ha aderito ad entrambe le udienze fissate da questo Co.Re.Com., formulando proposte di bonario componimento che, tuttavia, non sono state accolte dalla parte istante, in quanto non ritenute congrue, si ritiene equo riconoscere all'utente il rimborso della somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le 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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo per interruzione del servizio;
- 2) L'accoglimento delle richieste di indennizzo/storno avanzate dalla Sig.ra xxx Barbutto, n.q. l.r di xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo che l'operatore Fastweb effettui i seguenti adempimenti:
 - a) indennizzo di € 90,00 (novanta/00) per omesso trasloco dell'utenza telefonica;
 - b) indennizzo di € 800,00 (ottocento/00) per perdita della numerazione;
 - c) storno integrale della fattura n. 245006 del 14/04/2013 di € 72,37;
 - d) indennizzo di € 98,00 (novantotto/00) per la mancata risposta al reclamo;
 - e) rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 3) 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;
- 4) E' in facoltà della ricorrente 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.;
- 5) 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";
- 6) 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;

- 7) La società resistente 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 Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale