

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.230/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Belmonte xxx c/FASTWEB xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29 novembre 2012, volta 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 8 giugno 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 26832, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 15 giugno 2012, prot. n. 28005, 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxxx, quale rappresentante legale della Società xxxxx, ha dichiarato quanto segue:

"la controversia ha la sua motivazione nei continui disservizi che si alternano a consistenti sospensioni dell'utenza telefonica, dei servizi internet e nella mancata gestione dei reclami";

l'attività commerciale della Società xxxxx è dotata di sistemi di allarme, Pos e telesorveglianza collegati alla linea telefonica e adsl;

nel mese di novembre 2011, ricevuta telefonicamente una offerta vantaggiosa, ha deciso di passare dall'operatore Okcom a Fastweb;

tale passaggio ha comportato la perdita di numerazione;

le numerose segnalazioni non hanno ricevuto nessun riscontro;

con nota del 16 marzo 2012 ha richiesto la corresponsione del relativo indennizzo.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 14 maggio 2012, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

In data 8 giugno 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante ribadendo le proprie doglianze ha richiesto gli indennizzi per la sospensione servizio voce e dati senza preavviso; per mancata gestione del reclamo, per la perdita di numerazione.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 15 giugno 2012, parte convenuta, con memoria del 12 luglio 2012 ha eccepito:

l'inammissibilità dell'istanza in quanto il tentativo obbligatorio di conciliazione, per come desumibile dal relativo verbale, è stato esperito nei confronti di BT e non già di Fastweb;

l'inammissibilità dell'istanza in quanto non risulta essere stata allegata alcuna documentazione probante che il sig. xxxxx sia legale rappresentante della Società xxxxx;

la Società xxxx ha aderito ad una proposta di abbonamento nel mese di settembre 2011;

il 16 settembre 2011 ha avviato la procedura di migrazione dalla rete dell'operatore Okcom;

il 19 settembre 2011 Okcom ha bocciato la richiesta con causale *"codice di migrazione errato"*;

il 24 ottobre 2011 ha avviato una seconda richiesta che è stata acquisita il 25 ottobre 2011;

la procedura è stata però poi bocciata per tre volte, in fase 3, da Telecom e precisamente il 9 novembre 2011 con causale *"impossibile individuare l'impianto da migrare"*; il 17 e il 21 novembre 2011 con causale *"impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione"*;

tali circostanze sono state comunicate all'istante a seguito di reclamo;

l'asserita perdita di numerazione non è imputabile a Fastweb in quanto la numerazione non è mai migrata nella propria rete.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

Preliminarmente, è opportuno precisare che è tardiva l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, relativamente al fatto che nel tentativo obbligatorio di conciliazione è stato erroneamente indicato l'operatore BT. L'odierno convenuto avrebbe dovuto eccepire l'eccezione al momento della ricezione del predetto verbale.

Peraltro, i dati presenti nell'anzidetto verbale, relativi alla ricezione da parte del Co.Re.Com. dell'UG promosso nei confronti di Fastweb, ossia data (14 maggio 2012) e n. di protocollo (22593), hanno consentito l'identificazione dell'operatore (Fastweb e non Bt) nei confronti del quale è stata avviata l'istanza de quo.

Per quanto concerne l'eccezione di inammissibilità del GU14, in quanto non risulta essere stata allegata alla stessa alcuna documentazione dimostrativa che il sig. xxxx sia il legale rappresentante della Società xxxxx, non può che essere presa in considerazione per le seguenti motivazioni: 1) l'art 7, comma 3, della Delibera 173/07, CONS, recita: "L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta (...), dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale (...); 2) la firma del ricorrente, apposta sul GU14, non è nemmeno accompagnata da un timbro della Società; 3) in seguito alle memorie prodotte da Fastweb, l'istante, o chi per lui, non ha replicato nei termini assegnati nella nota di avvio del procedimento, producendo eventuale attestazione comprovante la rappresentanza legale.

Per quanto sopra rilevato, la domanda avanzata dall'istante è improcedibile e come tale è rigettata.

2 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal Sig. xxxxx in data 8 giugno 2012. Le spese sono compensate tra le parti.
- 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

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro