

Co.Re.Com. Cal./BA

DELIBERAZIONE N. 42

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – ROTELLA xxxxx/ FASTWEB xxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 6/03/2013, 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. 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 dell' 8 gennaio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 844, con cui la signora Rotella xxxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb xxxx. 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 18 gennaio 2013, prot. n. 2852, 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

La signora Rotella xxxx, ha promosso dinanzi al Co.Re.Com. Calabria, il 19 dicembre 2012 procedimento di Conciliazione contro l'operatore telefonico Fastweb xxx., avente ad oggetto: *"sospensione servizio fonia per cause tecniche"*. A seguito della mancata conciliazione, ha introdotto il presente giudizio, rappresentando quanto segue:

- 1) la linea telefonica xxx xxxx allo stesso intestata, dal 20 ottobre 2012, ha subito dei disservizi;
- 2) tale malfunzionamento si è protratto sino al 2 novembre 2012; mentre a partire dal 4 novembre 2012 la linea è stata disabilitata;
- 3) la signora Rotella, ha più volte contattato l'operatore al fine di segnalare il disservizio, senza ricevere alcun riscontro alle rassicurazioni ricevute di pronta riattivazione della linea, tanto che il 7 novembre 2012, ha attivato una nuova linea;
- 4) la FASTWEB nonostante il disservizio lamentato ha continuato ad emettere fatture.

Sulla scorta di tali premesse, ha richiesto con istanza di definizione della controversia:

*"-indennizzo per arbitraria sospensione del servizio;
annullamento della posizione debitoria;
indennizzo per perdita della numerazione"*.

In seguito all'avvio del procedimento, avvenuto il 18 gennaio 2013, la Fastweb nel rispetto dei termini assegnati, ha prodotto memorie e documenti. In particolare l'operatore, contesta le domande del

ricorrente, eccependo in particolare l'inammissibilità delle richieste avanzate nell'istanza di definizione nella parte in cui non hanno formato oggetto del tentativo di conciliazione.

Specifica che la disattivazione della linea è avvenuta in seguito alla richiesta di disdetta del contratto stipulato dalla ricorrente con Fastweb e Sky, inviata tramite a/r il 10 agosto 2012, con cui specificamente ha chiesto: *" il recesso dal contratto di abbonamento sopra citato con le società Sky e Fastweb con effetto immediato ritenendo estinto ogni rapporto..."*. La Fastweb, seguito tale comunicazione ha provveduto alla cessazione del contratto. Ha richiesto pertanto, il rigetto delle richieste del ricorrente.

Con memorie di replica, ad integrazione di quanto già affermato con istanza di definizione ed in risposta alla memoria difensiva depositata dal gestore, il ricorrente ha precisato che in data 14 settembre 2012, a revoca della richiesta di recesso inviata in agosto, ha inviato alla Fastweb *" revoca di disdetta"*. Chiede infine, che l'operatore venga condannato al pagamento degli indennizzi per come richiesto in atti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito

2.1.Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea , arbitraria sospensione e perdita della numerazione.

L'istante reclama un malfunzionamento della propria linea a partire dal giorno 20 ottobre e sino al 2 novembre, nonché la disattivazione della stessa dal 4 novembre 2012. A seguito dei malfunzionamenti lamentati, è stato costretto ad attivare una nuova linea con conseguente perdita della numerazione. Orbene, tali circostanze non sono state provate, né sono presenti documenti/reclami inviati all'operatore. Il ricorrente si è limitato a contestare il malfunzionamento e la sospensione, senza fornire alcun indizio che possa far desumere la responsabilità del gestore in merito a tali disservizi e alla successiva perdita della numerazione lamentata.

Al contrario, Fastweb, ha fatto presente con propria memoria, che è presente una richiesta di disdetta del contratto datata 10 agosto 2012, con la quale la ricorrente ha comunicato di voler recedere dal contratto stipulato con le società Fastweb e Sky: *" con effetto immediato, ritenendo pertanto estinto ogni rapporto con il pagamento delle fatture relative al mese successivo alla data di ricezione della comunicazione..."*. Con memorie di replica la signora Rotella ha prodotto la missiva che ha inviato il successivo 14 settembre 2012 a Fastweb, con cui ha richiesto la revoca della disdetta di abbonamento, per sopravvenuti motivi personali, giustificando così le sue richieste di indennizzo.

La legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007, all'art. 1, comma 3 , prevede che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di*

comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Ne deriva quindi, che l'utente deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni con un preavviso che - ove previsto ed indicato nel contratto - non può essere superiore a 30 giorni. E' dunque legittimo richiedere contrattualmente un preavviso compreso in un arco temporale da 1 a 30 giorni.

La signora Rotella, ha chiesto di poter recedere dal contratto "con effetto immediato". La missiva contenente la revoca della disdetta, è stata inviata dalla stessa, oltre i 30 giorni previsti dalla normativa come tempo massimo di preavviso per l'interruzione del rapporto contrattuale, pertanto, è legittima da parte di Fastweb la disattivazione della linea.

Alla luce di quanto sin qui esposto, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento/sospensione/perdita della numerazione della linea della signora Rotella è rigettata.

3. Sulla richiesta di annullamento della posizione debitoria

La ricorrente chiede, l'annullamento della sua posizione debitoria, per le fatture emesse dal gestore in costanza di inadempimento contrattuale.

La contestazione/richiesta della ricorrente, per essere presa in considerazione al fine della definizione dell'odierna controversia, deve quanto meno essere suffragata da elementi indiziari, che possono avallare l'attendibilità della richiesta stessa. Considerato che agli atti, non è presente alcuna contestazione in merito, non viene prodotta alcuna fattura, non si ha contezza degli importi contestati, la richiesta formulata dal ricorrente di annullamento della propria posizione debitoria è rigettata.

4. Sulle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione con l'operatore Fastweb, si è conclusa con verbale di mancata conciliazione ex art. 8 comma 3.

Considerato quindi che la Fastweb non ha partecipato al tentativo di conciliazione, si ritiene congruo liquidare alla signora Rotella xxxx, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione.

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

Il rigetto dell'istanza presentata dalla signora Rotella xxxx nei confronti dell'operatore Fastweb xxxx. per i motivi di cui in premessa. Riguardo le spese di procedura, la società Fastweb xxx. è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma:

- a) euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 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;
- La società Fastweb xxx. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 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 del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale