



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N. 50**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fallanca c/ Fastweb**

### IL PRESIDENTE

giorno 16.09.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 16 Settembre 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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 07/02/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6349, con cui la Sig.ra Fallanca ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Fastweb, 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 14/02/2011 (prot. n. 7809), 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, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 27465 del 31/05/2011) 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 24/06/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 24/06/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La ricorrente, Fallanca, dichiara che in data 12/12/2009 si sono recati, presso la propria abitazione, due agenti Fastweb, i quali, dietro artifici e raggiri, giungevano ad installare nel proprio telefono un modem fastweb senza il consenso della cliente e che, in quello stesso giorno, la linea telefonica veniva sospesa. L'istante, persona ultra ottantacinquenne, che vive sola, resasi conto di essere stata vittima di un raggio, richiedeva il rientro in Telecom, ma le veniva assegnato un nuovo numero telefonico e pertanto perdeva la propria numerazione, attiva da tempo. La nuova linea Telecom veniva attivata il 02/01/2010. Con raccomandata A.R. del 19/04/2010 l'utente, assistita da un centro per la tutela dei consumatori, inoltrava formale reclamo all'operatore Fastweb, contestando la pratica commerciale scorretta, l'inesistenza di un valido contratto di abbonamento e chiedendo l'annullamento delle fatture emesse a fronte di un servizio mai usufruito. Chiedeva l'immediata risoluzione contrattuale ed il risarcimento di tutti i danni subiti. Tale richiesta rimaneva priva di riscontro.

In data 03/02/2011 si concludeva il procedimento conciliativo, avviato su richiesta dell'istante nei confronti dell'operatore Fastweb. Questi non aderiva al tentativo di conciliazione, come risulta dal verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom 173/07/Cons).

Pertanto, l'utente inoltrava formale istanza di definizione dell'odierna controversia nei confronti della società Fastweb, depositando il ricorso in data 7/2/2011 ed avanzando richiesta di indennizzo e di risarcimento danni, oltre all'annullamento di tutte le fatture emesse e non pagate.

L'operatore resistente ha depositato la propria memoria difensiva agli atti del presente procedimento, eccependo preliminarmente l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni da parte istante e l'infondatezza dell'istanza. Quanto al merito, la società convenuta assume che la ricorrente ha

sottoscritto con Fastweb un contratto di attivazione in data 27/11/2009, con richiesta di portabilità del proprio numero telefonico; che conseguentemente la società medesima ha richiesto a Telecom Italia la portabilità dell'utenza di che trattasi; che Telecom ha espletato detta richiesta il 28/12/2009 (allega schermate "eureka"). Contesta il contenuto delle affermazioni di parte ricorrente, evidenziandone la contraddittorietà, in ordine alle date di sospensione della linea e di richiesta di rientro in Telecom Italia; assume di non aver mai ricevuto alcuna lettera di disdetta con richiesta di rientro in Telecom; respinge ogni addebito in ordine alla perdita della numerazione; nega di aver mai ricevuto alcuna richiesta di recesso e di avere, pertanto, mantenuto in essere il contratto. Conferma che l'istante non ha mai pagato nessuna delle fatture emesse, avendo maturato un insoluto di euro 391,58, dal 14/12/2009 all'ultima fattura del 14/2/2011; ribadisce che nessun reclamo per sospensione del servizio è mai pervenuto ad esso operatore e che, parimenti, le fatture emesse non risultano contestate. Richiama, in proposito, l'art. 16 delle proprie condizioni generali di contratto, secondo cui i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini di cui al successivo paragrafo 27.1 e che le fatture, in assenza di tempestivo reclamo, sono da intendersi accettate dal cliente e, in ogni caso, la presentazione del reclamo non esime il cliente dal pagamento degli importi fatturati e non contestati.

Infine la società resistente deposita, tra gli altri documenti, il rapporto di attivazione impianto e una schermata "eureka/pitagora".

A seguire, si riporta il contenuto delle note di replica di parte ricorrente, in cui si ribadisce l'illiceità della condotta commerciale da parte della società Fastweb, ad opera di alcuni agenti della stessa che, approfittando della buona fede e dell'età avanzata dell'istante, l'hanno indotta, con l'inganno, a sottoscrivere una proposta contrattuale con la società medesima, senza specificare costi ed eventuali conseguenze delle procedure di attivazione, che avrebbero portato al distacco della linea per un periodo di tempo indeterminato, ed hanno inoltre provveduto all'installazione di un modem fastweb per l'attivazione di un servizio adsl di dubbia utilità, considerata l'età della ricorrente. Si rimarca la palese violazione dei principi di correttezza, trasparenza e professionalità da parte della società resistente, cui la stessa dichiara di ispirarsi nella propria carta dei servizi, atteso che gli agenti commerciali recatisi al domicilio dell'utente, non l'hanno informata correttamente (e lealmente) circa il contenuto dei servizi offerti. E' il caso del servizio adsl: di certo l'anziana signora non avrebbe acconsentito all'attivazione di tale servizio sulla propria linea, se avesse avuto contezza del contenuto e delle modalità dell'offerta. Si ribadisce, inoltre, che l'istante ha subito un notevole pregiudizio dall'illegittimo distacco dell'utenza, avendone sopportato il completo isolamento e la perdita dell'originaria numerazione, che da tempo le era intestata. Si precisa, ancora, che la ricorrente, il giorno stesso (12/12/2009) in cui avveniva il distacco della linea (data coincidente con la visita degli agenti Fastweb), contattava la società Telecom per capire quale fosse la causa dell'interruzione ed apprendeva che Fastweb aveva carpito il suo numero telefonico; per il che l'anziana signora richiedeva l'immediato rientro in Telecom, riottenendo il servizio in data 2/1/2010. L'istante contesta categoricamente ogni fattura emessa da Fastweb, in quanto illegittima, infondata e non dovuta; ribadisce di avere inoltrato formale reclamo/diffida, ricevuto da Fastweb in data 22/4/2010, rimasto privo di riscontro, in cui aveva richiesto l'annullamento delle fatture ed il risarcimento del danno. Insiste, conclusivamente, per la richiesta di un indennizzo commisurato al disagio subito.

Nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi presso questo Corecom in data 24/6/2011, le parti, presenti a mezzo di propri rappresentanti, hanno ulteriormente insistito nelle proprie deduzioni e precisato quanto segue: il legale della società resistente ha chiesto la declaratoria d'inammissibilità delle domande nuove proposte con il mod. GU14, mai dedotte durante l'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione; il legale della ricorrente contesta l'eccezione di controparte, evidenziando come già nella descrizione dei fatti, contenuta nel ricorso di primo grado (modello

UG), emergesse la perdita della numerazione originaria, per la quale era stato richiesto, in quella sede, il risarcimento del danno.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

In sede conciliativa, l'operatore Fastweb non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura; presentandosi, invece, all'udienza di discussione tenutasi nel corso del procedimento di "secondo grado". In questa sede le parti non hanno raggiunto alcun accordo finalizzato ad un bonario componimento della lite.

Preliminarmente, va accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla società resistente relativamente alla domanda di risarcimento danni proveniente da parte attrice, trattandosi di materia non rimessa alla competenza dell'adito Corecom, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera 173/07/Cons.

Pur prendendo atto degli asseriti profili di illiceità della condotta dell'operatore Fastweb ai danni della ricorrente, quest'organo non può che rimettere ogni eventuale e conseguente apprezzamento alle Autorità competenti, dovendo limitare il provvedimento di definizione ad una valutazione in ordine alla condotta contrattuale dell'operatore, conformemente alla disciplina di settore ed alla carta dei servizi, concludendo per la fondatezza o meno delle domande di indennizzo/rimborso/storno.

Quanto all'ulteriore rilievo sollevato dalla società resistente in ordine alla presentazione, nel ricorso di secondo grado, di domande nuove mai dedotte nell'istanza per tentativo di conciliazione, tale eccezione viene respinta, in quanto non fondata, attesa la identità di contenuto tra i fatti dedotti nel mod. UG, introduttivo dell'istanza di conciliazione, e quelli dedotti nel ricorso introduttivo dell'odierno procedimento.

#### **2. Riguardo al merito.**

La presente controversia ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore Fastweb, posti in violazione della normativa che tutela i diritti dei consumatori. In primo luogo si riscontra un'assoluta mancanza di trasparenza contrattuale, nonché carenza di lealtà e buona fede da parte dell'operatore Fastweb in fase di attivazione del contratto. La società resistente assume di avere validamente stipulato un contratto di abbonamento con l'istante, riguardante la portabilità dell'utenza di rete fissa dal precedente gestore Telecom e, a riprova di quanto affermato, esibisce un modulo di attivazione, datato 27/11/2009. Tuttavia le dichiarazioni dell'istante (trattasi di persona ultra ottantacinquenne, che vive da sola) sono di ben diverso tenore: la stessa, infatti, sembra avere avuto consapevolezza dell'esistenza di un contratto con Fastweb, attivo sulla propria utenza, dopo avere constatato che la linea era stata improvvisamente sospesa ed aver richiesto chiarimenti al gestore Telecom Italia. Dovendo, in questa sede, prescindere da qualsiasi accertamento in ordine agli eventuali profili di illiceità di una tale condotta da parte dell'operatore Fastweb, viene qui in evidenza l'assoluta carenza di trasparenza, chiarezza, lealtà e buona fede dell'operatore nei confronti dell'istante. Ne consegue, stante l'evidenza dei fatti dedotti dalla ricorrente, che nessun contratto di abbonamento può essere stato validamente stipulato tra le parti, per carenza di un requisito essenziale dello stesso (la volontà, validamente formata e validamente espressa da parte dell'utente). Non si trascuri, in proposito, il principio enunciato dal Codice del consumo, secondo cui le informazioni rese al consumatore devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, nel rispetto dei principi di buona fede e di lealtà contrattuale, valutati "alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili": l'età avanzata della ricorrente e la circostanza che la stessa viva da sola (il che induce a presumere che la medesima fosse sola al

momento in cui ricevette la visita degli agenti commerciali per conto dell'operatore) sono elementi che meritano attenta considerazione, atteso che alla ricorrente va, senz'altro, accordata quella "particolare protezione" destinata alle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili. Per quanto sopra, considerato che i disservizi occorsi all'utenza dell'odierna istante sono una diretta conseguenza della condotta contrattuale dell'operatore Fastweb, si ritiene meritevole di accoglimento l'odierno ricorso e le relative richieste di indennizzo/storno/rimborso.

Ritenuto che la società Fastweb debba corrispondere alla ricorrente, sig.ra Fallanca , le somme sotto riportate per i disservizi di cui in premessa, e precisamente:

- 1) l'indennizzo per indebita sospensione della linea telefonica dal 12/12/2009 al 02/01/2010, al parametro di cui al paragrafo 32 della carta dei servizi della società Fastweb (euro 5,00 al giorno), per giorni 22 di disservizio, per l'importo complessivo di euro 110,00 (centodieci/00);
- 2) l'indennizzo per perdita della numerazione intestata all'utente, calcolato in via equitativa nella complessiva somma di euro 1000,00 (mille/00);
- 3) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo/diffida del 19/04/2010, inoltrato a mezzo lettera raccomandata A.R. a cura dell'utente, al parametro di un euro al giorno (conformemente ai recenti indirizzi dell'Agcom) per il periodo dal 18/05/2010 al 24/06/2011 (data dell'udienza di discussione, in cui l'operatore ha interloquuto con l'utente), pari a giorni 403, per l'importo complessivo di euro 403,00 (quattrocentotre/00);
- 4) lo storno di tutte le fatture indebitamente emesse dall'operatore Fastweb nei confronti dell'odierna ricorrente dalla data del 14/12/2009 in avanti;
- 5) il rimborso delle spese di attivazione di euro 88,25, corrisposte dalla medesima ricorrente per il rientro in Telecom Italia;

Ritenuto, altresì, 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**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Fastweb nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

### **DELIBERA**

- 1) L'operatore Fastweb SPA è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. ra Fallanca , mediante assegno o bonifico bancario, gli importi di seguito indicati:
  - a) indennizzo per indebita sospensione della linea telefonica dal 12/12/2009 al 02/01/2010, al parametro di cui al paragrafo 32 della carta dei servizi della società Fastweb (euro 5,00 al giorno), per giorni 22 di disservizio, per l'importo complessivo di euro 110,00 (centodieci/00);
  - b) indennizzo per perdita della numerazione intestata all'utente, calcolato in via equitativa nella complessiva somma di euro 1000,00 (mille/00);

c) indennizzo per mancata risposta al reclamo/diffida del 19/04/2010, al parametro di un euro al giorno per il periodo dal 18/05/2010 al 24/06/2011, pari a giorni 403, per l'importo complessivo di euro 403,00 (quattrocentotre/00);

d) storno di tutte le fatture indebitamente emesse dall'operatore Fastweb nei confronti dell'odierna ricorrente dalla data del 14/12/2009 in avanti;

e) rimborso delle spese di attivazione di euro 88,25, corrisposte dalla medesima ricorrente per il rientro in Telecom Italia;

f) importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

2) 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;

3) È 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.;

4) 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

5) 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;

6) La società Fastweb 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.

**Il Presidente**

*F.to Avv. Silvia Gulisano*

**V. Il Dirigente**

*F.to Avv. Rosario Carnevale*