

DELIBERA n. 38/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO CRYSTAL / FASTWEB S.P.A. (GU14 n. 1515/09)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 23 luglio 2009 acquisita al protocollo generale al n. 59756/09/NA con la quale lo Studio Crystal, rappresentato dagli avv.ti. Giampiero Falzone e Giuseppe Genna, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota di sostituzione del funzionario responsabile del 10 maggio 2010;

VISTA la nota del 11 maggio 2010 prot. n. 29373/10/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 giugno 2010;

VISTA la nota del 7 giugno 2010 con cui la parte istante ha inviato memoria difensiva;

UDITA la sola società Fastweb S.p.A. nella predetta audizione, in quanto la parte istante è risultata assente;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Lo Studio Crystal, intestatario delle utenze telefoniche n.ri 059936xxx e 0599534xxx, contesta l'irregolare e mancato funzionamento in sola ricezione della linea n. 0599534xxx adibita al servizio fax a far data dalla attivazione del servizio sino alla presentazione della domanda di conciliazione al CO.RE.COM Emilia Romagna.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto

1) la risoluzione del contratto nella parte relativa alla linea fax 0599773xxx, mantenendo in essere solo la parte relativa al numero 059936xxx;

2) il rimborso parziale delle fatture n. 3041745, n. 4309737, n. 5584099 e n. 6907494 per la parte relativa alla linea 0599773xxx, oltre al rimborso di euro 216,00 delle spese sostenute per i biglietti da visita non utilizzati;

3) lo storno parziale di tutte le fatture emesse dalla Fastweb relative al medesimo numero per servizio non goduto;

4) gli indennizzi nella misura di euro 3950,00 a copertura del periodo di disservizio;

5) rimborso delle spese legali per euro 150,00.

La società Fastweb S.p.A., in sede di udienza, contesta quanto dichiarato dall'istante.

In via preliminare la Fastweb eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza ex art. 14 della delibera n. 173/07/CONS nella parte in cui le stesse non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione e segnatamente:

1. "Risoluzione del contratto per la parte relativa al n. 059/9773xxx.

2. "Storno parziale di tutte le fatture per la parte relativa alla linea 059/9773xxx

3. "Condanna di Fastweb per il mancato rispetto dell'ordine temporaneo del Corecom Emilia Romagna. in relazione al GU5."

La società Fastweb rileva l'infondatezza dell'istanza anche nel merito per i motivi che di seguito si vanno ad esporre:

In data 16 maggio 2008 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb Microimprese. Occorre precisare che, contrariamente a quanto asserito, il numero di fax 0599773xxx è stato accettato da controparte al posto del precedente numero 0599534xxx, come risulta dalla proposta di abbonamento sottoscritta e depositata dallo stesso istante, pertanto non vi è stata alcuna attivazione arbitraria, da parte di Fastweb, del n.

0599773xxx. Ne discende che la domanda tesa ad ottenere il rimborso di quanto asseritamene speso per i biglietti da visita dovrà essere integralmente rigettata;

In ordine all'asserito malfunzionamento sul n. 0599773xxx si rileva, innanzitutto, che alcuna segnalazione è pervenuta a Fastweb se non prima dell'istanza ex art. 5 della delibera n. 173/07/CONS inviata il 13 maggio 2009;

Fastweb ha quindi effettuato le necessarie verifiche tecniche non riscontrando alcun disservizio; circostanze tempestivamente comunicate al Corecom Emilia Romagna a mezzo fax del 15 maggio 2009. A ciò si aggiunga che dal dettaglio del traffico telefonico presente nelle fatture che si depositano, il n. 0599773xxx risulta perfettamente funzionante nel periodo oggetto di contestazione.

Quanto alla richiesta di rimborso parziale delle fatture indicate da controparte si evidenzia che la linea aggiuntiva fax 0599773xxx era a canone gratuito, come risulta dalle fatture emesse, e pertanto alcun rimborso potrà essere riconosciuto all'istante. Per lo stesso motivo non potrà essere accolta la richiesta di storno delle fatture per la parte relativa al predetto numero.

La Società Fastweb precisa che il numero in questione è stato "provvisoriamente" attivato, ex art. 5 delle condizioni generali di contratto, in attesa dell'espletamento della *number portability* del n. 059936xxx da parte di Telecom Italia avvenuta in data 18 giugno 2008. Di conseguenza dal 18 giugno 2008 è stato regolarmente attivato il numero in questione, come risulta dalle fatture in atti.

In relazione alla richiesta di condanna della Fastweb per il mancato rispetto dell'ordine temporaneo del Corecom. la contesta fermamente in quanto totalmente infondata. Si ribadisce, infatti, come la società Fastweb ha comunicato al Corecom, con fax del 15 maggio 2009 che, a seguito delle verifiche effettuate, il numero 0599773xxx risultava funzionante. Prova ne è la totale assenza di segnalazioni di disservizio da parte dell'istante nonché quanto emerge dal dettaglio del traffico presente nelle fatture in atti relativamente al numero de quo. La Società Fastweb chiede quindi il rigetto di tale domanda.

II. Motivi della decisione

In via pregiudiziale risulta accoglibile l'eccezione formulata dalla società Fastweb circa l'improcedibilità della domanda relativa a: 1. "Risoluzione del contratto per la parte relativa al n. 059/9773xxx; 2. "Storno parziale di tutte le fatture per la parte relativa alla linea 059/9773xxx; 3. "Condanna di Fastweb per il mancato rispetto dell'ordine temporaneo del Corecom Emilia Romagna. in relazione al GU5.." in quanto le stesse non hanno formato oggetto dell'istanza UG presentata al CO.RE.COM Emilia Romagna.

Nel merito delle domanda si rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata al Corecom Emilia Romagna in data 13 maggio 2009 dal rappresentante dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società Fastweb S.p.A. secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio.

Inoltre dalla scarna documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. La società Fastweb S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha prodotto copia del contratto stipulato dall'istante, nonché la fatturazione con relativo dettaglio del traffico generato dall'utenza nel periodo in contestazione dalla cui disamina, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non può ravvisarsi sussistere alcuna responsabilità in capo alla società Fastweb S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, e che dunque la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dallo Studio Crystal in data 23 luglio 2009.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 20 aprile 2012

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola