
ATTI 1.21.1 – 2013/4646/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 19

del 25 maggio 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia Cucchi XXX/Fastweb S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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*;

VISTA l'istanza presentata in data 30 settembre 2013, con cui la sig.ra Cucchi XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Fastweb s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 2 ottobre 2013 e del 31 ottobre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 19 novembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 19 novembre 2013;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 30 settembre 2013, la sig.ra XXX Cucchi ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Fastweb S.p.A. ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa ed internet.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Cucchi, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'udienza, ha rappresentato di non aver mai aderito alla proposta contrattuale relativa ad utenze mobili in ordine al codice cliente n. 0981095 né di averle mai utilizzate.

In base a tali premesse, la sig.ra Cucchi ha chiesto lo storno del totale insoluto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.A., nella documentazione depositata, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. La sig.ra Cucchi aveva sottoscritto un contratto ad uso residenziale nel dicembre 2005 in relazione all'utenza n. XXX;
- b. In data 9.6.2010 la sig.ra Cucchi aderiva telefonicamente alla promozione usim *gratis* per tre mesi, richiedendo l'attivazione di 2 usim + 2 cellulari Nokia con un piano parla mobile 20 ad € 20,00 al mese oltre alle tasse di concessione governativa, come da registrazione del consenso vocale prodotta;
- c. In data 26.6.2010 l'utente inoltrava la copia della sua carta di identità, qui allegata;
- d. In data 27.6.2010 le usim venivano consegnate all'utente e attivate con numerazioni XXX e XXX;
- e. In seguito, con una comunicazione del 28.12.2010 la sig.ra Cucchi aveva inviato la disdetta del solo contratto avente ad oggetto i servizi di telefonia fissa, disattivati in data 4.2.2011;
- f. In data 4.12.2011, la sig.ra Cucchi presentava reclamo all'operatore, manifestando la volontà di restituire i cellulari ricevuti come da registrazione telefonica, senza però darne seguito;
- g. Il ciclo di fatturazione è proseguito in ordine ai servizi di telefonia mobile, disattivati in data 13.5.2013 per mancato pagamento di numerose fatture per un insoluto totale pari ad € 1.514,06;

In base a tali premesse, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza e il pagamento del predetto insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In ordine al caso in esame, dagli atti allegati al presente procedimento risulta la registrazione telefonica del consenso, prestato inequivocabilmente da parte della sig.ra Cucchi in data 9.6.2010 in ordine all'attivazione del contratto avente ad oggetto n. 2 usim (XXX e XXX) unitamente a n. 2 cellulari Nokia con piano tariffario "parla mobile 20", che includeva 300 minuti verso utenze fisse e mobili nazionali, 600 minuti verso utenze mobili Fastweb, 200 sms verso tutti e 2Gb di traffico dati, al costo di € 20,00 al mese oltre al pagamento delle tasse mensili di concessione governativa pari ad € 5,16 per utenza mobile.

Peraltro, non si può omettere di evidenziare che i due terminali modello Nokia siano stati consegnati all'utente e che siano rimasti nella sua disponibilità.

Non si può non rilevare che la sig.ra Cucchi ha ommesso non solo di presentare formale disdetta a Fastweb S.p.A. ma anche di restituire i predetti apparati mobili.

In ordine alla controversia in esame, la Del. A.G.Com. 664/06/Cons, all. A, art. 2, comma 5, stabilisce che *"se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui al comma I, II, III e IV, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"*.

Sul punto, si rileva peraltro che sia il modulo di contratto, richiamato dall'art. 2, comma 6, della suddetta Del. A.G.Com. 664/06/Cons, che le condizioni generali di contratto sono state inviate all'utente unitamente agli apparati citati durante la registrazione del consenso prestato per via telefonica in data 9.6.2010.

Inoltre, in data 26.6.2010 la sig.ra Cucchi provvedeva ad inoltrare, tramite fax, la copia del suo documento di identità all'operatore (doc n. 4 della memoria dell'operatore).

In data 28.12.2010, poi, la sig.ra Cucchi inoltrava all'operatore una raccomandata a/r (doc. n. 5 della memoria dell'operatore), da cui risulta *"lo sottoscritta Cucchi XXX, abitante a XXX, intestataria del telefono n. XXX, chiedo la revoca immediata del contratto da voi stipulato, in quanto gli accordi presi da entrambe le parti non sono stati pienamente effettuati. Distinti saluti, Cucchi XXX"*.

Come si evince dalla predetta comunicazione, l'utente menzionava esclusivamente l'utenza di telefonia fissa, manifestando la volontà di interrompere il relativo contratto, senza fare alcun riferimento né alle utenze di telefonia mobile né tantomeno ai cellulari inviati dall'operatore.

Pertanto, attesa la registrazione telefonica del consenso informato prestato dall'utente e considerata l'assenza di formale disdetta rispetto al contratto relativo ai servizi di telefonia mobile del 9.6.2010 nonché la mancata restituzione, da parte dell'utente, dei terminali inviati dall'operatore e l'attivazione dei relativi servizi come da accordi intercorsi in sede di consenso prestato a distanza, non si può ragionevolmente accogliere l'istanza presentata dall'utente finalizzata a chiedere lo storno degli insoluti.

Infine, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento, nonché dell'attività di rappresentanza svolta dal avvocato procuratore dell'utente nell'odierno procedimento, si ritiene ragionevole compensare tra le parti le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia Cucchi XXX/Fastweb S.p.A., di:

- Rigettare l'istanza di definizione;
- Compensare le spese.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre