

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 56 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ FASTWEB s.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015;

Vista la legge 14 novembre 1995, n.481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, lett.e);

Vista la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “ Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

Vista l' istanza dell' utente presentata in data 16/05/2014 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'arbitraria sospensione dei servizi di fonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb S.p.a..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, il Dott. ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 6.11.2013 Fastweb S.p.a. cessava la linea telefonica e adsl senza preavviso né giustificazione;
- b. A seguito di deposito di istanza UG e GU5 presso il Corecom Puglia, il Gestore comunicava che l'utenza era stata rilasciata a Telecom Italia a seguito di disdetta contrattuale;
- c. L'illegittima sospensione del servizio ha procurato notevoli danni all'istante e alla sua professione di notaio;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 1706/20143.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Storno di tutte le fatture rimaste impagate relative al periodo durante il quale l'utenza era stata sospesa illecitamente;
- II. Esibizione dei documenti in base ai quali è stata cessata la detta utenza con rilascio a Telecom Italia S.p.a.;
- III. Corresponsione di un indennizzo di € 5.000,00 per l'illecito comportamento serbato da Fastweb S.p.a. contrario ai canoni di lealtà contrattuale;
- IV. Corresponsione delle spese e competenze legali per l'intero iter conciliativo e del doppio grado;
- V. Esecuzione coatta della portabilità del numero telefonico.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del presente procedimento, Fastweb ha chiarito che nel marzo 2012 l'istante aderiva ad una proposta Fastweb per le piccole e medie imprese, riferita alle numerazioni 0883/34...), oggetto di istanza, 0883/34... e 0883/17...), quest'ultimo nativo Fastweb.

Con raccomandata a/r 16.11.2012 il Dott. ... formalizzava disdetta contrattuale e pertanto Fastweb provvedeva a richiedere la cessazione con rientro della numerazione; in data 13.11.2013 sollecitava a Telecom Italia l'espletamento della predetta cessazione con rientro (identificativo sollecito MTW:NPG:0363777), ma tale richiesta rimasta priva di riscontro.

Tale circostanza veniva comunicata al Corecom Puglia a seguito di richiesta di emissione del provvedimento temporaneo, quindi poi rigettata sulla base delle note trasmesse dall'ufficio legale Fastweb: *"l'utenza predetta è stata rilasciata a Telecom Italia in conseguenza della disdetta dell'utente. Abbiamo sollecitato con identificativo MTW:NPG:0363777 a Telecom Italia l'invio della notifica di completamento della procedura predetta e siamo in attesa di riscontro"*, come da provvedimento n. 465/2013.

All'uopo deposita raccomanda 16.11.2012 a firma del Dott. ... 16.11.2012, con la quale l'utente comunica la "cessazione di ogni tipo di rapporto contrattuale con Fastweb con decorrenza immediata", corredata da relativa ricevuta di ritorno oltre che le schermate Eureka - sistema ufficiale che corrisponde all'interfaccia ufficiale dell'operatore Fastweb adottato in attuazione delle delibere dell'Autorità Garante, attraverso il quale si concretizza e documenta il dialogo tra gli operatori di comunicazione elettronica e la gestione delle procedure di migrazione delle linee telefoniche - che evidenziano l'invio a T.I. della richiesta di cessazione con rientro della numerazione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le domande di "esibizione dei documenti in base ai quali è stata cessata la detta utenza con rilascio a Telecom Italia S.p.a." (sub II) e di "esecuzione coatta della portabilità del numero telefonico" (sub V) non rientrando nella competenza di questa Autorità; infatti, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti adottato con Delibera 173/07/Cons, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da

delibere dell'Autorità, restando salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Inoltre, non può accogliersi la richiesta di rifusione delle spese sostenute (sub. IV), atteso che il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura è forfettariamente predeterminato in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, del suddetto Regolamento, a norma del quale *"nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*.

Risulta altresì inammissibile la domanda sub I) perché non oggetto della preventiva fase conciliativa.

Le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera 276/13/CONS, chiariscono infatti che è necessario verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione: alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione sia stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: *"altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"* (Delibera AGCom 529/09/Cons).

Del resto, la formulazione è alquanto generica e non supportata da elementi che consentano di valutare le doglianze: infatti, pur chiedendo l'annullamento delle fatture emesse e rimaste impagate, l'istante non fornisce alcuna specificazione in merito, né allega copia delle stesse; sotto il profilo documentale, poi, nessun reclamo risulta formalizzato onde contestare gli addebiti di cui domanda l'annullamento.

Sul punto, si rammenta che la fattura perde la sua valenza probatoria laddove contestata nei termini e nei modi stabiliti dalle condizioni contrattuali: *"La fattura commerciale, avuto riguardo alla sua formazione unilaterale ed alla funzione di far risultare documentalmente elementi relativi all'esecuzione di un contratto, si inquadra fra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, consistendo nella dichiarazione indirizzata all'altra parte di fatti concernenti un rapporto già costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto"* (così Trib. Milano 12054/12; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.01, Trib. Cagliari 16.12.92, Pret. Palermo 22.07.91).

Ed ancora, *"la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione"* (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

"Non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture" (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 45/11).

Infatti, solo in caso di rituale contestazione da parte dell'utente, l'Operatore deve fornire prova della debenza degli importi fatturati ed, in mancanza, l'utente avrà diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

Non può altresì trovare accoglimento la richiesta (sub III) di "corresponsione di un indennizzo per l'illecito comportamento serbato da Fastweb S.p.a. contrario ai canoni di lealtà contrattuale" quantificata in € 5.000,00; la stessa, si profila come danno patrimoniale e in quanto tale è sottratto alla competenza di questo Corecom, restando in ogni caso salvo il diritto dell'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento, come previsto espressamente dall'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

A tutto concedere, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, pur volendo interpretare la suddetta domanda come richiesta finalizzata all'accertamento di un

comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, si deve rilevare che non sussistono elementi sufficienti per disporre la relativa liquidazione.

A supporto della propria posizione, l'istante produce esclusivamente una nota mail 28.11.2013 con la quale – preso atto del rigetto del provvedimento temporaneo richiesto a questo Corecom ed emesso in pari data – intimava a Fastweb la riattivazione dell'utenza.

In realtà, l'Operatore ha chiarito e documentato che con raccomandata a/r 16.11.2012 il Dott. Lamanna formulava "formale cessazione di ogni tipo di rapporto contrattuale con Fastweb con decorrenza immediata – 18/11/2012" (cfr. allegato 1 memorie difensive Fastweb) e pertanto il provvedeva a rilasciare la numerazione a Telecom Italia.

Tale circostanza veniva comunicata al Corecom Puglia ex art. 5 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons e pertanto seguiva rigetto della richiesta, giusta nota n. 465/2013, comunicata alle parti per la seguente motivazione: *"l'utenza predetta è stata rilasciata a Telecom Italia in conseguenza della disdetta dell'utente. Abbiamo sollecitato con identificativo MTW:NPG:036: a Telecom Italia l'invio della notifica di completamento della procedura predetta e siamo in attesa di riscontro"*.

Sul punto, appare opportuno rammentare che l'AGCom ha più volte chiarito la necessità che la domanda di indennizzi sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* (Delibera 3/11/CIR).

Ed ancora: *"Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo"* (Delibera 118/12/CIR).

Infatti, è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale ad esempio l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta: in difetto di tali indicazioni e di prove a supporto, le richieste di indennizzo non possono essere accolte.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

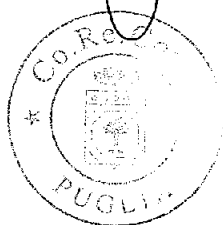
DELIBERA

il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



... copia composta
... 4 ... pagine
... originale esistente
... questo Ufficio.

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

La D.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi