



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 10 del 4/4/2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ FASTWEB S.p.A. SOCIETA' A SOCIO UNICO E SOGGETTA ALL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DI SWISSCOM AG

L'anno 2012 addì 4 del mese di aprile, 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	X	
Antonia Daloiiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

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;

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'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20110008441) il Sig. _____ titolare dell'utenza n. _____, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb s.p.a. relativa all'addebito di voci in fattura non riconosciute;
- con nota (prot. n. 20110012431) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche; tale udienza veniva rinviata;
- con nota (prot.n. 20110017729) questo ufficio convocava le parti per il prosieguo dell'udienza di discussione;
- all'udienza del 24.11.2011 (prot.20110019453) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

Il Sig. _____, intestatario della linea telefonica _____, in data 14.1.2009 aderiva ad una proposta contrattuale formulata telefonicamente dal un operatore Fastweb ed essendo già cliente della predetta società, variava il proprio piano tariffario da "Fastweb full" a quello denominato "Giorno e notte". A detta dell'operatore del call center, tale variazione tariffaria non avrebbe comportato alcun costo aggiuntivo, trattandosi di una mera variazione nominale.

L'utente saldava regolarmente tutte le fatture e solo in data 3.2.2011 (a distanza di oltre due anni) contattava l'assistenza clienti reclamando per gli addebiti ritenuti non dovuti a decorrere dall'attivazione del nuovo profilo tariffario (avvenuta in data 14.1.2009).

Per tali motivi, si rivolgeva ad un legale il quale provvedeva ad avviare presso il Co.Re.Com Puglia, la procedura di conciliazione che si concludeva in data 28.4.2011 con un verbale di mancato accordo (n. 1791/2011). Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Fastweb S.p.A. a provvedere al rimborso dei canoni relativi al piano Fastweb full per un totale di €494,00 e al riconoscimento dell'indennizzo per il disservizio subito. Il tutto, oltre alla corresponsione di €250,00 a titolo di spese di procedura.

Alle udienze di discussione comparivano entrambe le parti.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso delle audizioni tenutasi in data 15.9.2011 e 23.2.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

- l'utente, per il tramite del suo rappresentante avv. _____ si riportava alle conclusioni rassegnate nell'atto introduttivo del presente procedimento, insistendo per il loro integrale accoglimento;
- il legale del gestore, avv. _____, precisava che, con riferimento alla richiesta di ripetizione dei canoni:



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

- "l'utente non ha provveduto comunque a contestare in tempo utile le fatture emesse nel periodo 2009 e 2010 (così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto per le quali il termine di contestazione è di 30 gg dalla scadenza di ciascuna fattura), né ha dato prova di averlo fatto in tempo utile";

- "con riferimento alle fatture del corrente anno 2011, si precisa che in data 15.9.2011 le parti hanno raggiunto dinanzi al Corecom Puglia un accordo che prevedeva lo storno totale delle fatture insolute e quindi venivano stornati gli importi contestati";

c) da ultimo il gestore proponeva, *pro bono pacis*, la corresponsione di un indennizzo di €300,00, di cui €100,00 a titolo di spese di procedura;

d) l'avv. , nel rifiutare la proposta transattiva, precisava che: "il termine per la contestazione delle fatture non poteva essere conosciuto dall'utente, avendo lo stesso aderito telefonicamente alla proposta contrattuale e non avendo mai ricevuto le condizioni generali di contratto".

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Con riferimento alla *res controversa*, va precisato che il Sig. , pur lamentando un disservizio risalente a gennaio 2009 (modifica del piano tariffario) non ha documentato in alcun modo di aver sporto reclamo all'operatore, né di essersi attivato in qualsiasi altro modo per segnalare il disservizio occorsogli, ovvero cambiare profilo tariffario oppure operatore.

Tuttavia il sig. , pur in presenza di un addebito pari a circa €40,00 A BIMESTRE, ha preferito proseguire nel rapporto contrattuale per la durata di due anni provvedendo altresì a corrispondere integralmente gli importi fatturati, come risulta dall'allegazione di parte degli stessi al fascicolo del presente procedimento.

Dalle dichiarazioni delle parti, è emerso che l'utente lamenta il mancato rispetto degli obblighi di trasparenza contrattuale e, quindi, l'arbitraria modifica tariffaria; stando alle affermazioni dell'utente, il gestore si sarebbe reso inadempiente, a causa del mancato rispetto dell'offerta descritta verbalmente a seguito di contatto avvenuto a mezzo di chiamata diretta da parte di un operatore del call center Fastweb. Tuttavia, non può non rilevare la circostanza che l'utente ha uno specifico obbligo di diligenza che rinvia dalla legge e dalle delibere in materia di comunicazioni elettroniche emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

In particolare l'utente, a seguito della ricezione delle fatture - laddove avesse ritenuto che le condizioni applicate non corrispondevano a quanto prospettato o, comunque, non risultavano convenienti - avrebbe dovuto celermente attivarsi, contestando puntualmente e tramite un reclamo, le somme ritenute illegittime.

Non a caso, l'art. 1 comma 1 lettera d) Allegato A della Delibera Agcom 179/03/CSP qualifica il reclamo come: "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Tale disposto normativo evidenzia l'importanza del reclamo ai fini della delineazione di un corretto rapporto tra operatore ed utente; esso, infatti, ha la funzione di individuare con chiarezza l'ambito di riferimento della disciplina e i limiti della sua applicazione.

In buona sostanza, il reclamo è l'atto preliminare e necessario rispetto sia all'instaurazione della fase di conciliazione che di definizione, attraverso il quale il gestore viene a conoscenza delle doglianze dell'utente e, di conseguenza, può attivarsi per la loro risoluzione anche prima della proposizione dell'istanza medesima.

E in effetti, occorre considerare che, nonostante gli addebiti in fattura fossero alquanto elevati (pari a circa €40,00 a bimestre), l'utente non si è mai premurato di verificare e successivamente contestare gli importi ritenuti non dovuti; al contrario, pagando regolarmente ed integralmente le fatture e tralasciando di



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

formulare (anche oltre il termine di confutazione delle stesse) le necessarie contestazioni per gli importi non dovuti, ha, di fatto, prestato acquiescenza a tale situazione.

Non bisogna, infine, dimenticare che a fronte dell'attivazione di una offerta commerciale diversa da quella accettata anche telefonicamente, ben avrebbe potuto l'utente recedere dal contratto senza costi aggiuntivi.

Nulla di tutto ciò è stato fatto e, pertanto, in assenza di contestazioni, reclami o carteggio che possano in qualsiasi modo supportare le richieste formulate nel ricorso introduttivo, questa Autorità non ritiene di accogliere le richieste di indennizzo e rimborso di addebiti per canoni, attivazione e variazione abbonamento formulate nel presente procedimento.

La liquidazione delle spese di procedura, segue il rigetto dell'istanza.

4. Conclusioni

Considerato che l'utente:

- non ha prodotto alcun elemento a supporto della propria posizione;
- non ha dimostrato di aver sporto reclami all'operatore in ordine ai fatti lamentati.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

Il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

L'Istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Maria Zingaro

Felice Blasi

La presente copia composta
di n° 4 (QUATTRO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA

