

## CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 148 DEL 09/09/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Blotta xxxxx/ Telecom Italia xxxxx – utenza n. xxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i

500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 7653 del 20 febbraio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 4 marzo 2015, prot. n. 9452, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 20 marzo 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a : 1) migrazione parziale per mancata attivazione del servizio ADSL; 2) doppia fatturazione. L'istante lamenta che, avendo richiesto a Telecom la migrazione dell'utenza per i servizi fonia + ADSL, in data 27 gennaio 2014, si perfezionava il rientro in Telecom della sola linea voce, mentre l'ADSL rimaneva attiva con l'operatore Teletu, che continuava ad erogare i servizi e ad emettere fatture. Per il che, l'utente veniva gravato di una doppia fatturazione per gli stessi servizi fino al mese di dicembre 2014, quando la procedura di migrazione finalmente, si perfezionava.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, redatto in data 24 novembre 2014 presso la Commissione paritetica di conciliazione.

L'istante chiede:

- a) l'indennizzo per ritardata migrazione del servizio ADSL verso Telecom;
- b) Il rimborso delle spese per doppia fatturazione.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone l'integrale rigetto.

Nei fatti, la convenuta conferma che la linea telefonica in oggetto risulta rientrata in Telecom in data 5 marzo 2014, a seguito di richiesta del 5 febbraio 2014.

In data 12 maggio 2014 perveniva reclamo da parte del cliente per mancata migrazione del servizio ADSL.

Telecom dichiara e dimostra, mediante esibizione documentale (le c.d. schermate Pitagora), che l'operatore *donating* Teletu ha lavorato l'ordine di migrazione della linea ADSL in data 5 dicembre 2014, procedendo al rilascio della linea in pari data e che Telecom, operatore *recipient*, ha espletato il processo in data 19 dicembre, per come previsto dalle proprie CGA. Ne consegue, a detta della convenuta, che gli eventuali ritardi sono imputabili esclusivamente all'operatore *donating*, che ha provveduto tardivamente al rilascio della linea.

In merito alla lamentela circa la duplice fatturazione, Telecom respinge ogni addebito ed esibisce la fattura n. xxxxx del 7 aprile 2014, che riporta addebiti per servizi dal mese di marzo 2014, suggerendo di inoltrare all'altro operatore le richieste di storno/rimborso degli importi addebitati.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Telecom, che ha dimostrato di essere esente da responsabilità in relazione ai fatti qui contestati, esibendo valida documentazione probatoria. Infatti le schermate Pitagora indicano le date di avvio e chiusura del processo di migrazione ed attestano che, per la linea ADSL, la migrazione con rientro in Telecom si è

perfezionata nel mese di dicembre 2014, a seguito dell'intervento dell'operatore *donating*, Teletu, che, a partire dalla data suddetta, ha lavorato l'ordine di migrazione ed ha rilasciato la linea.

Infine, nessuna obiezione può essere rivolta alla società Telecom, la quale, mediante esibizione dei conti telefonici, ha dimostrato di avere fatturato, dal mese di marzo 2014, solo il servizio migrato.

In ragione di quanto appena espresso, ravvisata l'infondatezza delle domande di parte istante, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- a) Il rigetto delle domande di indennizzo/rimborso, per come formulate dal sig. Blotta L. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- b) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- c) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- d) La presente determina 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

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 Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale