

## CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.198 DEL 04/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Fazzari xxxxx c/ Telecom Italia xxx – n. utenza 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. 10029 del 6 marzo 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 16 marzo 2015, prot. n. 11502, 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 13 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente in data 11 aprile 2015, acquisite al prot. n. 19946 del 13 aprile 2015;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene alla richiesta di risarcimento per: 1) la ritardata migrazione ed il mancato invio delle schermate Pitagora; 2) la mancata risposta ai reclami; 3) l'omessa informazione/trasparenza.

In particolare, l'istante riferisce di aver richiesto a Telecom, in data 20 dicembre 2012, copia delle schermate Pitagora, relative alla migrazione avvenuta nel mese di novembre 2012, verso l'Olo recipient Fastweb; lamentando di non aver mai ricevuto alcun riscontro da parte di Telecom.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 29 gennaio 2015, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al risarcimento dei danni per come sopra dettagliato.

In data 13 aprile 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto integrale delle richieste di parte istante, perché del tutto generiche, oltre che infondate in fatto e in diritto, sostenendo che:

- a) *" dai sistemi informatici Telecom non si evince alcun ritardo nella migrazione dell'utenza xxxxx, effettuata nel novembre 2012";*
- b) *"l'utente è stata più volte informata ... con lettere del 31 gennaio 2013 e del 12 marzo 2013...;*
- c) *"il passaggio ad altro gestore è avvenuto, entro i termini previsti (...) come da schermate Pitagora allegate;*
- d) *"l'istante non ha mai precisato i fatti oggetto di conciliazione e le sue doglianze. Difatti, l'istanza di conciliazione, la successiva istanza GU14 e la lettera del 20 dicembre 2013 sono talmente generiche che non riportano in alcun modo né l'oggetto della controversia ... né i motivi dell'asserito inadempimento di Telecom ...;*

Quanto al comportamento delle parti, valutabile 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, fissata per il 24 settembre 2015, non si è tenuta, per impedimento del legale della parte istante.

PRELIMINARMENTE, si rileva che la richiesta di risarcimento danni, non può trovare accoglimento, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Infatti, si rammenta che l'art. 19, comma 4, del Regolamento, esclude ogni richiesta risarcitoria, limitando l'oggetto della pronuncia esclusivamente al rimborso/storno di somme non dovute e/o alla liquidazione di eventuali indennizzi previsti *" dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità "*.

Orbene, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere interpretata in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quindi, come domanda di eventuale condanna del gestore al pagamento di un indennizzo, a seconda degli inadempimenti accertati, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte.

NEL MERITO, la presente controversia verte su un presunto ritardo del processo di migrazione dell'utenza in questione, dall'operatore Telecom OLO donating, all'operatore Fastweb (non convenuto nel presente procedimento), effettuata nel lontano novembre 2012.

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda non può essere accolta per l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti. Per questo motivo, la stessa si presenta generica e indeterminata. L'istante lamenta testualmente: *" ...nonostante la specifica richiesta del 20 dicembre 2013 ... volta al rilascio della copia del sistema Pitagora di migrazione (verso Fastweb ossia del periodo novembre 2012) dell'utenza 0964/823XX, al fine di avere prova di incolpazione contro Fastweb xxx per ritardo e non adempimento ex lege di tale utenza ... Telecom omette di adempiere a quanto richiesto..."*, parla genericamente di una migrazione richiesta nel mese di novembre 2012, non allega nessun documento utile a

circostanziare la vicenda, sovrappone diverse fattispecie (ritardata migrazione, mancato rilascio delle schermate Pitagora, mancata risposta al reclamo e mancata informazione e/o trasparenza), lasciando la domanda completamente indeterminata. Lo stesso non ha ritenuto opportuno precisare la domanda, neppure al momento della presentazione delle memorie di replica.

Telecom Italia, dal canto suo, ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza, evidenziando che la migrazione dell'utenza in questione, è avvenuta il 30 novembre 2012, entro il termine previsto, allegando, ai fini probatori, la schermata Pitagora. Inoltre, ha evidenziato che l'utente è stata regolarmente informata, ciò risulta dalle lettere prodotte, trasmesse alla cliente il 31 gennaio 2013 e il 12 marzo 2013, nelle quali si legge: "*corretta applicazione delle modalità tecnico-commerciali nella migrazione verso altri operatori telefonici, nessun indennizzo è previsto ...*". Per ultimo, ha respinto ogni responsabilità legata alla gestione della pratica di migrazione *de qua*.

In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, tenuto conto della difesa dell'operatore convenuto, il quale ha provato che non c'è stato alcun ritardo nella migrazione dell'utenza in questione, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*";

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

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Fazzari R.**, nei confronti della società Telecom Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";
4. 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

*F.to Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

*F.to Avv. Rosario Carnevale*