

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.287 DEL 28-06-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Gaglioti xxxxx / H3G xxx – n. utenza xxxxxx)

#### 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. 51590 del 18 novembre 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 26 novembre 2015, prot. n. 52977, 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 8 gennaio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni del ricorrente, pervenute in data 18 gennaio 2016.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) illegittima sospensione dei servizi; in particolare lamenta:

- 1) in data 18 settembre 2015, l'operatore effettuava l'interruzione del servizio senza preavviso;
- 2) a seguito di contatto telefono, l'istante apprendeva che la sospensione era dovuta al mancato pagamento del canone mensile;
- 3) il canone veniva corrisposto ogni mese con addebito su conto corrente, sul quale erano addebitati anche i conti di altre utenze della società resistente, intestate all'istante.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 10 novembre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) il ripristino del servizio di telefonia mobile;
- 2) un indennizzo per sospensione del servizio;
- 3) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e preliminarmente chiede il dichiararsi l'inammissibilità delle domande di il ripristino del servizio, ex art. 19 del Regolamento.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) La sospensione è stata causata dal mancato pagamento, alle rispettive scadenze, delle fatture emesse dalla società e dall'assenza di una modalità di pagamento valida, in violazione dell'art. 15.1 delle Condizioni Generali di Contratto;
- 2) L'utente, infatti, nonostante le richieste del servizio clienti (allegate alla memoria), non ha fornito una valida modalità di pagamento;
- 3) Alla luce di tali violazioni, la società ha reiteratamente invitato l'istante a normalizzare la propria condizione debitoria;
- 4) La sospensione è avvenuta il 18 settembre 2015, previo invio di un sms, nel quale si informava l'istante dell'imminente sospensione, in data 8 settembre 2015. Il detto sms, allegato alla memoria, risulta regolarmente consegnato;
- 5) Successivamente, in data 15 ottobre 2015, la società informava l'istante, tramite raccomandata a/r (allegata), che il perdurare della situazione di insolvenza avrebbe determinato la risoluzione del contratto;
- 6) L'istante ha effettuato la portabilità verso altro gestore in data 17 novembre 2015.

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di ripristino del servizio di telefonia mobile, per incompetenza dell'organo adito a decidere su tali richieste, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna illegittima sospensione del servizio da parte del gestore. Dalle comunicazioni esibite dalla resistente emerge chiaramente che la società ha preavvisato l'utente della prossima sospensione, nel caso del perdurare della violazione dell'art. 15.1 e dell'art. 18 delle proprie Condizioni Generali di Contratto. A nulla rileva la circostanza che la società resistente, relativamente ad altre utenze intestate all'istante, effettuasse l'addebito su altra carta di credito dello stesso. In quanto, l'odierno ricorrente non ha provato in alcun modo di aver comunicato alla resistente il codice della nuova carta di credito, sulla quale effettuare l'addebito una volta che la precedente risultava essere scaduta. Per tale motivo la richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi è rigettata.

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"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo, avanzate dal sig. L. Gaglioti, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società H3G;
- 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. Fortunata Pizzi

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