

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.18 DEL 19/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Paladino xxxxx / Fastweb 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. 27937 del 14 maggio 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 6 giugno 2015, prot. n. 31684, 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 3 luglio 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 ricorrente in data 08 luglio 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) mancata portabilità; 2) errato inserimento in elenco; 3) perdita della numerazione.

In particolare, l'istante ha lamentato la circostanza che la propria numerazione, nel momento in cui aveva chiesto la portabilità da Vodafone Italia alla società resistente, veniva assegnata ad altro utente, e allo stesso veniva, invece, assegnata altra numerazione, risultata appartenere ad un ulteriore utente. Tutto ciò aveva conseguentemente provocato allo stesso gravi disagi.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 8 maggio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

Il risarcimento dei danni subiti a causa della perdita del numero e per i disagi subiti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Preliminarmente, la resistente chiede l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza ex art 14 Delibera n. 173/07/Cons nella parte in cui queste domande non coincidano con le richieste di cui all'istanza di conciliazione.

Nel merito, la resistente conferma che la stessa numerazione, chiesta al precedente gestore per l'odierno istante, è stata temporaneamente associata ad altro contatto a causa di un disguido e che la stessa è transitata temporaneamente su altro contatto dal 18 febbraio 2015, giorno dell'espletamento della portabilità, al 6 marzo 2015, giorno in cui l'istante ha ottenuto la portabilità verso altro gestore telefonico.

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 entrambe erano presenti all'udienza di secondo grado, tenutasi in data 16 settembre 2015 e durante la quale le stesse non hanno manifestato l'intenzione di accordarsi, insistendo nelle rispettive istanze e memorie difensive.

PRELIMINARMENTE, si è verificato che l'oggetto della richiesta di definizione è lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su richieste risarcitorie, 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, ha accertato che vi è stato da parte della società resistente un errore, peraltro dalla stessa ammessa, nella gestione della procedura di portabilità, consistente nell'assegnare ad altro utente il numero dell'istante e a questi quello di altro utente. Ciò, tuttavia, non ha comportato la perdita della numerazione, che, in effetti, è stata successivamente recuperata dall'istante. Inoltre, non vi è nessun errato inserimento in elenco telefonico, poiché non risulta, agli atti dell'istruttoria, alcun inserimento in elenco. Quindi, pur trattandosi di un errore nella gestione della procedura di portabilità, non può essere qualificato quale omissione, atteso che la procedura, seppur con due giorni di ritardo, come risulta dalle schermate Eureka del gestore, è stata effettuata.

Si evidenzia, infine, che dall'istruttoria è emerso che la società convenuta ha accolto il reclamo dell'utente e ha provveduto ad emettere un rimborso per perdita della numerazione, pari a € 100,00.

Per il che, la presente controversia viene decisa in via analogica ai sensi dell'art. 12, comma 3, Delibera n. 73/11/Cons e viene applicato l'indennizzo previsto dall'art. 6 (Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero), comma 1, della delibera 73/11/Cons, per il periodo dal 16 febbraio al 6 marzo 2015, pari a 18 (diciotto) giorni di disservizio, per l'importo di € 45,00 (quarantacinque/00). Viene, inoltre, riconosciuto un ulteriore indennizzo per provvisoria perdita di numerazione, che, tuttavia, non essendo stata definitiva, viene equitativamente ridotto rispetto ai parametri previsti dall'art. 9 della delibera 73/11/Cons ad € 25,00 (venticinque/00) per ogni anno di precedente utilizzo. Dato che dall'istruttoria è emerso che tale numerazione apparteneva all'odierno istante dall'anno 2003, tale indennizzo è pari a € 250,00 (duecentocinquanta/00) – da tale calcolo è escluso l'anno già indennizzato dalla società resistente.

Fastweb, quindi, è tenuta a corrispondere complessivamente al sig. Paladino un congruo indennizzo per l'erronea gestione della procedura di portabilità del numero pari a € 295,00 (duecentonovantacinque/00).

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1) La società Fastweb xxx. è tenuta a corrispondere al sig. **Paladino P.**, a mezzo bonifico o assegno bancario:
Via C. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301

- a) l'importo di € 295,00 (duecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'erronea gestione della procedura di portabilità del numero;
 - b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
 - 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
 - 4) 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";
 - 5) 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;
 - 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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