

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.193 DEL 11-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Agrumaria Reggina xxx/ Fastweb xxxx – 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 decisorio, 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. 38568 del 30 luglio 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le 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 17 agosto 2015, prot. n. 39963, 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 9 settembre 2015, con cui la Società Fastweb ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 14 settembre 2015, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie controdeduzioni;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) fatturazioni indebite; in particolare lamenta:

- 1) di aver effettuato, nell'agosto 2015, la migrazione da Fastweb a Telecom Italia, delle utenze con i numeri xxxxx e xxxx, per i servizi voce e internet;
- 2) di continuare a ricevere fatture da parte della società resistente, per servizi di cui non usufruisce più da agosto 2014;
- 3) la società resistente ha incassato indebitamente quattro fatture da settembre a novembre 2014, per un totale di € 1.324,10.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 24 luglio 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 rimborso della somma di € 1.324,10;
- 2) l'annullamento delle fatture pervenute da agosto 2014;
- 3) il riconoscimento dell'avvenuta migrazione da agosto 2014;
- 4) un indennizzo per invio di fatturazioni indebite;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e, preliminarmente, chiede che venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste non coincidenti con quelle di cui all'istanza di conciliazione o che non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante, in data 3 aprile 2012, sottoscriveva due proposte di abbonamento: il contratto n. 444xxx7 veniva attivato in data 25 gennaio 2013, , il contratto n. 444xxx6 veniva attivato in data 27 settembre 2012, con numerazioni 096565xxx2, 096565xxx3 e 096565xxx4 ;
- 2) la società Telecom Italia, in data 19 luglio 2014, chiedeva la number portability pura del numero 096565xxx4 e, in data 29 luglio 2014, del numero 096565xxx2;
- 3) dette portabilità venivano espletate, rispettivamente, in data 1 agosto 2014 e 13 agosto 2014.
- 4) per tali ragioni, il contratto è rimasto attivo fino a che non è pervenuta, il 3 marzo 2015, la disdetta ed è stato chiuso il 29 giugno 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, vista la richiesta della società resistente, deve dichiararsi l'inammissibilità delle domande nella parte in cui si riferiscono a numerazione diverse dalla 096565xxx2, poiché dal verbale di mancata conciliazione del 24 giugno 2015 emerge che solo questa numerazione è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna responsabilità in capo alla società resistente in relazione alla procedura di migrazione, relativa alla numerazione 096565xxx2. Invero, la società resistente ha correttamente gestito detta procedura e, successivamente al 13 agosto 2014 non ha fatturato per la sopracitata numerazione: per tale motivazione, le richieste dell'istante sono rigettate.

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

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità delle domande avanzate dalla società Agrumaria Reggina, nei confronti della società Fastweb, per le numerazioni differenti da xxxx;
- 2) Il rigetto delle richieste, avanzate dalla società Agrumaria Reggina, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb.
- 3) E' in facoltà della 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.

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