

CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 204 DEL 18.12.2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxxx Perozziello c/H3G 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 le istanze, acquisite ai numeri di protocollo 51514 e 51515 del 20 dicembre 2016, con le quali 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 23 dicembre 2016, prot.n. 52317, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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 a mezzo e- mail in data 23 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e- mail il 01 febbraio 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Wind Tre del 03 agosto 2017;

;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che il ricorrente lamenta :

- 1) *che in data 07.07.2015, firmando contratto n. 16258XXX con H3G SPA, otteneva relativamente all'utenza 3392674XXX servizio telefonico, internet, e fornitura telefono con pagamento a rate, tramite RID su proprio conto corrente Banco di Napoli;*
- 2) *che il predetto conto, a seguito di controlli effettuati dai dipendenti TRE Store, veniva ritenuto idoneo all'attivazione del RID.*
- 3) *che nell'agosto 2015, nonostante il conto fosse sempre in positivo, H3G disattivava la scheda;*
- 4) *che ha protestato varie volte telefonando al call center H3G;*
- 5) *che è stata inviata una prima lettera di reclamo del 27.01.2016, un secondo reclamo del 19.04.2016 e anche la lettera dell'Avv. Cerminara del 20.05.2016;*
- 6) *che il danno arrecato è rilevante in quanto l'utenza era utilizzata da circa 18 anni ed è a tutt'oggi bloccata;*
- 7) *che in data 16.04.2016 veniva richiesto di trasferire il numero a POSTE ITALIANE, ma H3G impediva a tutt'oggi la portabilità;*
- 8) *che si è verificato pertanto un doppio danno: il primo è il disservizio per sospensione arbitraria della linea telefonica, il secondo è il blocco della portabilità.*

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 21 settembre 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione in atti dal quale, peraltro, risulta l'impegno del gestore al riconoscimento della somma di € 47,00 che verrà stornata dall'insoluto totale, quale indennizzo per la sospensione del servizio, come previsto dalla Carta dei servizi;

Per quanto sopra, il ricorrente richiede che vengano riconosciuti:

- 1) *la somma pari ad € 4.815,00 come indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico ed internet relativo all'utenza 3392674xxx;*
- 2) *la somma pari ad € 602,50 per impedimento alla portabilità relativa all'utenza 3392674xxx.*

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste, per le motivazioni espresse nella memoria, nel chiedere il rigetto di tutte le domande richieste di parte ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE,, si dispone la riunione per connessione soggettiva dei procedimenti recanti prot n. 51514 DEL E N 51515 del 20 dicembre 2016 per connessione soggettiva al fine di consentirne la trattazione unitaria;

PRELIMINARMENTE, a seguito della suddetta riunione, deve essere dichiarata improponibile la domanda di indennizzo per sospensione del servizio ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Regolamento indennizzi il quale recita :
"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia o quando, all'esito della fase conciliativa, del relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

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;

NEL MERITO, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata portabilità dell'utenza in argomento, all'esito dell'istruttoria, si osserva quanto segue. Per chiarire se la stessa possa essere soddisfatta o meno, occorre soffermarsi sulla legittimità della disattivazione dell'utenza in argomento. Invero, dalla documentazione in atti risulta provato che, con raccomandata a/r del 01 settembre 2015, la società resistente ha inviato al sig. Perozziello il preavviso di risoluzione del contratto in caso di mancato pagamento dell'insoluto. Il ricorrente, pertanto, era perfettamente a conoscenza della morosità e ben avrebbe potuto attivare altre modalità, diverse da quella del RID bancario vista la sussistenza di un'anomalia, per effettuare il pagamento. Accertata, dunque, la legittimità della avvenuta disattivazione dell'utenza *de quo*, occorre soffermarsi sull' 5, All. A, comma 10, della deliberazione AGCOM 147/11/CIR . Tale articolo prevede che: *"La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi tassativi:f) numero non attivo per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari"*. Pertanto, alla luce della citata disposizione, poiché nel caso di specie la richiesta di attivazione del numero mobile 3392674XXX è stata avanzata dopo circa sei mesi dalla sua disattivazione, e, precisamente, il 18 aprile 2016, mentre il numero è cessato in data 05ottobre 2015, ne deriva che la richiesta di indennizzo per mancata portabilità non può essere accolta e , pertanto, il ricorso deve essere rigettato.

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

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) il rigetto , delle richieste di indennizzo *per impedimento alla portabilità relativa all'utenza 3392674xxx* avanzata dal sig. Perozziello S. M. F. con l'istanza di definizione, nei confronti di Wind Tre.

2) La società convenuta è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a

;

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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 18 dicembre
2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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