

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### DETERMINA DIRETTORIALE N 23 DEL 25/01/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (xxxxxx./ 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. 27437 del 13 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 28 maggio 2015, prot. n. 30606, 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 26 giugno 2015, prot. N. 34226, 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 dalla ricorrente in data 03 luglio 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) ritardata/mancata migrazione delle linee business, voce e dati; 2) malfunzionamento dei servizi; 3) mancata risposta ai reclami; 4) fatturazioni indebite;

In particolare, l'istante ha lamentato l'illegittimità della ritardata migrazione, da febbraio 2014 a gennaio 2015, su utenza business, su linea fissa; il malfunzionamento della detta linea a partire dal mese di novembre 2014, che l'aveva condotta a inviare alla società resistente numerosi reclami, che non avevano avuto alcuna risposta; l'illegittimità delle fatturazioni n. xxxxx, di € 79,65, e n. xxxxx, di € 30,46.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 10 aprile 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) un indennizzo per ritardata/mancata liberazione delle linee fisse, affari e dati;
- 2) un indennizzo per malfunzionamento di servizi;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) lo storno delle fatture n. xxxxx, di € 79,65, e n. xxxxx, di € 30,46;
- 5) il risarcimento dei danni subiti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma di aver provveduto, fin dalla prima richiesta di migrazione, del febbraio 2014, ad effettuare la procedura di rilascio della linea, nei limiti della propria competenza, e produce, a prova di ciò, varie schermate Eureka; afferma, inoltre, che nessun disservizio è mai stato segnalato, né mai sono pervenuti reclami e che le fatturazioni, concernenti il periodo, riportano cospicuo traffico 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, ed entrambe erano presenti all'udienza di secondo grado, tenutasi in data 27 ottobre 2015, e durante la quale le stesse non hanno manifestato l'intenzione di accordarsi, insistendo nelle rispettive istanze e memorie difensive.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda della 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 la società convenuta ha correttamente eseguito, ai sensi delle delibere Agcom n. 274/07/Cons e n. 41/09/Cir, la procedura di migrazione, in qualità di operatore donating, come risulta, in maniera chiara, dalle schermate Eureka dalla stessa allegate.

Per quel che concerne il malfunzionamento dei servizi e i conseguenti reclami, l'utente, pur asserendoli, non né da alcuna prova.

Infine, quanto alle fatture n. xxxxx, di € 79,65 e n. xxxxx, di € 30,46, la prima riguarda i consumi effettuati dall'1 novembre al 31 dicembre 2014, pari a € 3,53, e il costo degli abbonamenti anticipati dall'1 gennaio al 28 febbraio 2015, pari a € 61,00, e, la seconda, i consumi effettuati dall'1 gennaio al 28 febbraio 2015, pari a € 0,22. Poiché la migrazione a Vodafone è avvenuta in data 13 gennaio 2015, le predette fatturazioni devono essere stornate.

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, in sede conciliativa, entrambe le parti hanno aderito all'udienza fissata da questo Co.Re.Com. ed erano presenti all'udienza di secondo grado, tenutasi in data 27 ottobre 2015, e che le richieste dell'istante sono parzialmente rigettate, le spese di procedura sono compensate;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate da xxxxxx con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a stornare all'utente le fatture n. xxxxx, di € 79,65 (settantanove/65), e n. xxxxx, di € 30,46 (trenta/46);
- 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**