

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.249 DEL 10-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (De Giglio xxxx / 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. 43341 del 22 settembre 2015, con cui il 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 2 ottobre 2015, prot. n. 44702, 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 30 ottobre 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 pervenuta in data 9 novembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito somme in contestazione; 2) mancato rispetto delle condizioni contrattuali; 3) ritardata migrazione; in particolare lamenta:

- 1) di aver aderito all'offerta "Tutto compreso" della società resistente, al costo di € 25,00 mensili, senza oneri aggiuntivi;
- 2) tuttavia, la fattura del 31 gennaio 2015 era pari a € 121,36;
- 3) a fronte della detta fattura, l'istante ha deciso di risolvere il contratto con la società resistente e rientrare in Telecom Italia. Ad oggi il rientro non è avvenuto.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 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) lo storno delle fatturazioni indebite;
- 2) un indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali;
- 3) un indennizzo per ritardata migrazione.

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) nel mese di gennaio 2015, l'istante ha acquistato i servizi per la fonia mobile, con più numerazioni, e la fattura è stata adeguata, aggiungendo i canoni relativi alle utenze mobili;
- 2) il 23 marzo 2015 è giunta alla società la disdetta per il contratto n. 6002xxx, con richiesta di rientro in Telecom Italia;
- 3) la società resistente ha posto in essere tutte le procedure per il rientro del cliente in Telecom, ma la richiesta di cessazione con rientro è stata bocciata, in data 22 aprile 2015, con motivazione "rifiuto del cliente";
- 4) per il suddetto motivo, la società ha richiesto a Telecom una cessazione, senza rientro, espletata in data 27 aprile 2015, con disattivazione della linea fissa in data 12 maggio;
- 5) le portabilità delle numerazioni mobili sono avvenute in data 9 giugno e 7 agosto 2015, e il contratto è stato chiuso in data 11 agosto 2015;
- 6) la società non ha mai ricevuto richieste di migrazione o di NPP da parte di Telecom Italia.

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, si dà atto che le richieste oggetto del presente procedimento sono coincidenti con quelle di cui all'istanza di conciliazione e hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

PRELIMINARMENTE è dichiarata l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali, per incompetenza dell'organo adito, e viene precisato che il presente provvedimento ha ad oggetto, esclusivamente, l'utenza fissa del contratto n. 6002xxx, per come riportata nell'istanza di definizione.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare che la fatturazione del 31 gennaio 2015, di € 121,36, elenca varie offerte, tra cui, "Superjet" e "Mobile 500", e che, nel periodo di riferimento, la società di riferimento non offriva alcuna promozione "Tutto incluso" a € 25,00. Dalla comparazione delle tipologie di offerte, per come riferita anche dall'istante, è possibile dedurre che lo stesso avesse aderito alla "Superjet", che, tuttavia, non si riferisce alle numerazioni mobili. Per tale motivo è evidente, che, essendo l'istante utente della società resistente anche su numerazioni mobili, allo stesso è stata applicata una tariffazione ulteriore, tendente a coprire il costo delle stesse. Alla luce di ciò la fatturazione del 31 gennaio 2015 risulta legittima e la richiesta di storno è rigettata.

Quanto alla procedura di migrazione, la stessa rientra tra i casi di cessazione con rientro da OLO a Telecom Italia: l'utente, rivolgendo la propria richiesta al Donating, anziché al Recipient, cessa il servizio voce con OLO e trasferisce la numerazione sui servizi voce RTG di Telecom Italia. In tali casi, l'operatore richiesto ha in termine di 30 giorni per eseguire la migrazione. Nel caso oggetto della presente procedura la migrazione è avvenuta con un ritardo di 4 giorni rispetto a quanto normativamente previsto, in quanto la richiesta di cessazione è del 23 marzo 2015 e la cessazione è stata espletata il 27 aprile 2015, per cui all'istante è riconosciuto l'indennizzo per ritardata migrazione, previsto dall'art. 6 del Regolamento indennizzi, adottato con delibera n. 73/11/CONS, per un totale di € 20,00 (venti/00).

CONSIDERATO che, nonostante la parziale 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 al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. De Giglio D., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a pagare, in favore del sig. De Giglio D., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) 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;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) 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