

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.33 DEL 28/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Ascrizzi xxxxx / Optima Italia xxx – n. utenza xxxxxx)

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. 16919 del 2 aprile 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 13 aprile 2015, prot. n. 20006, 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 20 aprile 2015, prot. n. 22420, 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 30 aprile 2015, prot. n. 24650;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) sospensione dei servizi per cause amministrative.

In particolare, l'istante ha lamentato che la società resistente, dal dicembre 2014, ha iniziato a spedire solleciti di pagamento per fatture non pagate, nonostante, al momento della stipula del contratto, si fosse convenuto che il pagamento sarebbe avvenuto tramite addebito su conto corrente e che detto conto non presentasse problemi di incapienza. Dopo varie chiamate al servizio clienti, nell'ultima delle quali si richiedeva di inviare, per la risoluzione del problema, un modulo compilato, il 3 marzo 2015, giorno in cui si sarebbe dovuto spedire detto modulo, il servizio fonia veniva sospeso e, il successivo 4 marzo, veniva sospeso anche il servizio adsl.

Il tentativo di conciliazione non si è tenuto poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) Il risarcimento dei danni causati dalla sospensione dei servizi;
- 2) Il riconoscimento delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma che in data 15 dicembre 2014, il reparto competente della società *"ha registrato uno storno da incasso, avendo ricevuto un insoluto rid (causale Banca insufficienza fondi), relativamente alla posizione dell'istante"*. Per tale motivo, la stessa ha inviato all'utente varie comunicazioni, con cui lo invitava a provvedere al pagamento dell'insoluto. Tali richieste, non avendo ricevuto positivo riscontro, hanno portato alla legittima sospensione dei servizi voce e adsl. Precisa, inoltre, la società che l'istante ha effettuato il pagamento solo in data 4 marzo 2015 e, a seguito di ciò, la stessa ha provveduto alla riattivazione dei detti servizi.

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 la società convenuta non ha partecipato alla procedura conciliativa.

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, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che il gestore, a far data dall'8 gennaio 2015, ha più volte inviato solleciti di pagamento all'odierno istante. A seguito di ciò, la stessa, in data 25 febbraio 2015, ha inviato un preavviso di sospensione dei servizi per morosità dell'utente, assegnandoli un termine di tre giorni per regolarizzare la propria posizione contabile. Solo in data 4 marzo 2015, successivamente alla sospensione dei servizi, l'odierno istante ha provveduto al pagamento dell'insoluto. Nessuna responsabilità, perciò, può essere addebitata alla resistente, che ha agito nel rispetto dell'art. 5.3 delle proprie Condizioni generali di contratto.

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, 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) Il rigetto delle domande, avanzate dal sig. D. Ascrizzi con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Optima Italia xxx;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) 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";
- 4) 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;
- 5) 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