

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.363 DEL 02-08-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Gangemi xxxxx/ TIM – Telecom Italia xxxx – utenza n. xxxx)

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. 7568 del 22 febbraio 2016, con cui la 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 25 febbraio 2016, prot. n. 8429, 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 22 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta l'addebito di somme in contestazione; in particolare lamenta:

- 1) in data 14 aprile 2015, veniva stipulato, telefonicamente, un contratto per la migrazione da Telecom Italia a Wind;
- 2) il giorno successivo, l'istante esercitava il diritto di recesso, chiedendo l'interruzione della portabilità, con conseguente rientro in Telecom Italia;
- 3) nonostante ciò, il 27 aprile 2015, la linea telefonica dell'istante veniva migrata a Wind;
- 4) per tale motivo, l'istante, anche al fine di tornare allo stato *quo ante*, inviava diversi reclami ai due gestori, i quali rispondevano che per rientrare al precedente operatore era necessario che intercorresse un mese;
- 5) la società resistente, inoltre, nonostante l'istante avesse subito una migrazione non richiesta e gli operatori della stessa le avessero assicurato che il rientro non avrebbe comportato alcun costo aggiuntivo, le ha addebitato la somma di € 35,18 a titolo di "costo per disattivazione linea" e la somma di € 8,13, per dodici rate, a titolo di "contributo attivazione linea telefonica".

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 30 novembre 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/rimborso dalle fatture di prossima emissione o emesse della somma relativa al "contributo attivazione linea telefonica";
- 2) il rimborso delle somme di € 32,53, pagata con la fattura Luglio 2015, per "contributo attivazione linea telefonica";
- 3) un indennizzo per i disagi subiti.

La società resistente, tempestivamente costituita, preliminarmente eccepisce il difetto di legittimazione passiva in merito alle doglianze circa l'illegittima migrazione dell'utenza verso altro operatore e nel merito respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in base a quanto disposto dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS, la procedura di migrazione inizia con una richiesta da parte dell'operatore recipient (Wind), alla quale l'operatore donating (Telecom) deve necessariamente acconsentire, lasciando libera l'utenza telefonica;
- 2) l'art. 4, commi 2 e 7, della Delibera Agcom n. 13/00/CIR, prevede che responsabile del rapporto contrattuale con il cliente è solo ed esclusivamente l'operatore che chiede il servizio di accesso disaggregato, nel caso in questione Wind;
- 3) la società resistente, in base alla normativa richiamata, non avrebbe potuto assolutamente intervenire nel rapporto tra il cliente e l'OLO interessato;
- 4) per quel che concerne gli addebiti dei costi relativi al recesso e al contributo attivazione linea, gli stessi risultano essere corretti.

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.

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.

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 è evidente che la società resistente, sulla scorta della normativa in tema di migrazione, in particolare di quanto stabilito dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS, s.m.i, non avrebbe potuto opporsi alla richiesta di rilascio della linea telefonica, inoltrata dall'altro gestore. Per tale motivo, nessun addebito può essere mosso alla società resistente per la migrazione subita dall'istante e, conseguentemente, la richiesta di indennizzo della stessa è rigettata.

Sono rigettate, altresì, le richieste di rimborso dei costi di recesso e di rimborso/storno del costo per l'attivazione della linea telefonica, in quanto conformi a quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 96/07/CONS.

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 delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande, avanzate dalla sig.ra Gangemi M.V., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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;

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