

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.405 DEL 03-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Marzano xxxx/ Linkem xxx – codice cliente n. xxxx –
codice contratto n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 3939 del 2 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 27 luglio 2016, prot. n. 30003, 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 12 settembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 20 settembre 2016, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta 1) sospensione del servizio adsl per cause amministrative; 2) ritardo nell'attivazione del servizio.

In particolare lamenta:

- 1) di aver ricevuto, nel mese di ottobre 2015, un sms da parte dell'operatore, nel quale le veniva richiesto il pagamento di una fattura insoluta;
- 2) di aver, in seguito a ciò, effettuato immediatamente il pagamento insoluto;
- 3) di aver, nonostante il detto pagamento, subito la disattivazione del servizio, in data 30 ottobre 2015;
- 4) di aver sottoscritto, il 3 novembre 2015, un nuovo contratto con la società resistente;
- 5) nei giorni seguenti, l'istante riceveva presso il suo domicilio il modem e, il 17 novembre 2015 (allegata nota di intervento), si recava presso l'abitazione della stessa un tecnico per l'attivazione del servizio;
- 6) nonostante tale intervento, la linea non risultava attivata;
- 7) in data 30 dicembre 2015, a seguito della presentazione a questo Co.re.com., di un'istanza per procedimento d'urgenza, viene effettuato un nuovo intervento tecnico (nota allegata), nel quale si attesta che "il cliente ha già ricevuto l'installazione in data 17 novembre 2015. Contattando il servizio tecnico l'operatore dice che il contratto risulta attivo e che è stato generato un ODL di manutenzione in quanto il cliente ha problemi di connessione, inoltre questo ODL non risulta chiuso";
- 8) la linea veniva attivata il 5 gennaio 2016.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 gennaio 2016, 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 sospensione del servizio per cause amministrative;
- 2) un indennizzo per mancata fornitura del servizio;
- 3) un indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- 4) un indennizzo per violazione degli obblighi informativi;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) stante il mancato pagamento delle fatture n. 15-451xxx e 15-633xxx, previo i dovuti preavvisi (allegati), il contratto è stato cessato;

- 2) la cessazione è stata legittima, in quanto conforme a quanto previsto dall'art. 6.2 delle condizioni generali di contratto, sottoscritte dall'utente;
- 3) il contratto n. C15E3xxx è stato concluso telefonicamente in data 2 novembre 2015;
- 4) il 17 novembre 2015 (allegata nota di intervento), si è recato presso l'abitazione dell'utente un tecnico della società per l'attivazione e la configurazione del modem;
- 5) la società ha potuto completare l'attivazione del servizio solo il 18 dicembre 2015, cioè dopo che l'istante, il 15 dicembre, ha inviato, a mezzo fax, i documenti contrattuali debitamente sottoscritti (allegati).

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, è dichiarata l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per mancata fornitura del servizio e per violazione degli obblighi informativi, non avendo, le dette richieste, formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 14 gennaio 2015.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: la ricorrente lamenta sospensione del servizio adsl per cause amministrative a far data dal 30 ottobre 2015. La società afferma che tale sospensione, cui è seguita la cessazione del servizio, è stata causata dal mancato pagamento delle fatture n. 15-451xxx e 15-633xxx e allega alle proprie memorie i solleciti di pagamento, che ai sensi dell'art. 6.2 delle proprie condizioni generali di contratto, sottoscritte dall'istante, equivalgono a preavvisi di sospensione. La ricorrente, pur asserendo di aver provveduto al pagamento delle fatture insolite, non dà prova dello stesso. Stante le riportate risultanze istruttorie, la sospensione del servizio e la conseguente cessazione è da considerarsi legittima e per tale motivo, la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi è rigettata.

La ricorrente lamenta, inoltre, la ritardata attivazione del servizio, a seguito della conclusione di un nuovo contratto il 3 novembre 2015. La resistente afferma, in merito di aver inviato un proprio tecnico presso l'abitazione dell'utente per l'attivazione e la configurazione del modem, il 17 novembre 2015, ma, di aver provveduto a completare l'attivazione solo il 18 dicembre 2015, cioè dopo che l'istante, il 15 dicembre, ha inviato, a mezzo fax, i documenti contrattuali debitamente sottoscritti e allegati. Il comportamento della società risulta sostanzialmente corretto. Tuttavia, un nuovo intervento di un tecnico della resistente, presso l'abitazione dell'istante, dà conferma del non funzionamento del servizio al 30 dicembre 2015 e, per tale motivo, all'istante è riconosciuto l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio, calcolato ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Regolamento indennizzi, dal 15 dicembre 2015 (giorno in cui il servizio doveva essere attivato) al 5 gennaio 2016 (giorno in cui l'istante afferma che il servizio abbia iniziato a funzionare), e per un totale di 21 giorni, il detto indennizzo è pari a € 157,50 (centocinquantesette/50).

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, 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 alla 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 (tranne le richieste di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi, per mancata fornitura del servizio e per violazione degli obblighi informativi) delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Marzano A., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Linkem;
- 2) La società Linkem è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Marzano A. i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 157,50 (centocinquantesette/50), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
 - 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 della 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