

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.406 DEL 03-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Tutela xxxx xxx. / Fastweb xxx. – utenza n. 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 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. 7762 del 23 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 dell'1 marzo 2016, prot. n. 8899, 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 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA le note pervenute in data 23 marzo e 8 aprile 2016, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie memorie e le proprie controdeduzioni;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante oltre all'addebito di somme in contestazione e la mancata risposta ai reclami; lamenta:

- 1) nella fattura n. 2154xxx, del 31 marzo 2015, le veniva addebitata la somma di € 801,71 + IVA, quale traffico fax;
- 2) tale fattura veniva contestata con la nota del 28 aprile, inviata via PEC il successivo 5 maggio 2015, in quanto tale somma non risultava dovuta, poiché la ricorrente aveva attivato sulla propria linea il servizio fastbox, al costo complessivo di € 4,00 mensili, per tutti i fax inviati;
- 3) la resistente non ha mai riscontrato il detto reclamo.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 gennaio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 13 settembre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno totale della fattura contestata, pari a € 960,75;
- 2) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) il rimborso delle spese di procedura.

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) il servizio "Fastbox" è stato acquistato dall'istante, tramite il servizio clienti, il 14 febbraio 2015, e, da tale data, attivato e fatturato;
- 2) tale servizio prevede un canone di € 4,00 al mese, che include i servizi di segreteria telefonica, casella e.mail e casella fax, ma i consumi sono a pagamento, e sia nella proposta di abbonamento, sia nella brochure dei servizi (allegate) non è prevista la gratuità dei servizi;
- 3) il contratto è stato risolto per morosità il 10 settembre 2015, in quanto in capo alla ricorrente grava un insoluto di € 1.145,03;
- 4) il reclamo del 5 maggio 2015 è stato riscontrato, attraverso contatti con l'istante, il 12 giugno e il 20 luglio 2015.

In conclusione, l'operatore 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.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere solo parzialmente accolte.

Nella fattura n. 2154xxx, del 31 marzo 2015, di € 960,75, viene addebitata, tra l'altro, la somma di € 801,71 + IVA, quale traffico fax.

L'istante ritiene che tale ultima somma non sia da egli dovuta, in quanto i consumi per il traffico fax, dovrebbero essere inclusi nel servizio "Fastbox", al costo di € 4,00 mensili. La resistente ha prodotto, invece, copia della proposta di abbonamento e della brochure dei servizi, dalla quale si evince che il costo di € 4,00 mensili è per il servizio, ma non anche per i consumi. Nello specifico, il servizio "Fastbox" è il servizio di messaggistica unificata Fastweb - segreteria telefonica e fax - che si collega alla casella di posta elettronica e può essere sottoscritto per ogni linea attivata. Per quel che concerne il servizio fax, sottoscrivendo "FastBox" viene assegnato un numero di fax dedicato e grazie a questo numero è possibile ricevere e inviare fax direttamente dalla casella di posta elettronica. I fax ricevuti vengono trasformati in file immagine allegati ad una email di testo, mentre l'invio avviene, al costo di una normale telefonata, direttamente dalla casella email. Poiché gli importi addebitati nella fattura contestata, per il detto servizio, corrispondono a quanto previsto dalle condizioni contrattuali, la richiesta di storno, avanzata dall'istante, è rigettata.

Quanto, invece, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la società resistente asserisce di aver dato risposta al reclamo del 5 maggio 2015, attraverso contatti con l'istante del 12 giugno e del 20 luglio 2015. Tuttavia, l'art. 4.12 della Carta dei servizi della detta società prevede che, qualora l'esito sia negativo, l'operatore si obbliga a inviare una risposta scritta: cosa non avvenuta nel caso oggetto del presente provvedimento.

Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento - all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi non è stato mai riscontrato, per iscritto, dall'operatore, si dispone che la società resistente versi all'istante l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 5 maggio (decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.12 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 27 novembre 2015 (data in cui il reclamo, di fatto, ha avuto riscontro, tramite la partecipazione, da parte della società, all'udienza di conciliazione), per un totale di 161 giorni, pari ad € 161,00 (centosessantuno/00).

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 € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la richiesta di storno della fattura contestata) del ricorso avanzato dalla società Tutela xxxx, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a pagare, in favore della società Tutela xxxx, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 161,00 (centosessantuno/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - b) € 100,00 (cento/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