

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 462 DEL 17-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Circolo xxxxx c/ Fastweb xxxx. – n. utenza 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;

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. 17318 del 22 aprile 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 26 aprile 2016, prot. n. 17609, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 24 aprile 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 20 settembre 2016;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL; 2) interruzione dell'utenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto il 30 gennaio 2016 con l'operatore Fastweb, un contratto, denominato "Business Class", per la fornitura del servizio voce e ADSL. Lo stesso ha sostenuto, inoltre, che la portabilità dell'utenza in questione è stata effettuata in ritardo, esattamente il 14 marzo 2016 (dopo circa due mesi dalla data di sottoscrizione del contratto), e che i servizi hanno subito parecchie interruzioni, per cui è stato costretto a chiedere il rientro al precedente gestore.

Per ultimo, ha sostenuto che a causa dell'interruzione dei servizi, gli uffici del CAF e del Patronato hanno subito *"una pluralità di danni e perdite economiche"*.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 15 aprile 2016, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) la corresponsione dei costi di recesso sostenuti per il doppio passaggio;
- b) l'indennizzo per l'interruzione del servizio e per la ritardata attivazione;
- c) il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali;
- d) le spese di procedura.

La società Fastweb, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità delle richieste formulate con l'odierna istanza di definizione, nella parte in cui le stesse non siano coincidenti con le richieste formulate in fase conciliativa. Nel merito, in ordine alla ritardata portabilità, respinge ogni responsabilità, poiché sostiene che questa sia avvenuta entro il termine di cinquanta giorni, come comunicato ed accettato dall'istante, in sede di conclusione del contratto.

Per quanto riguarda, invece, l'interruzione dei servizi sostiene di essersi subito attivata, riscontrando problematiche di rete afferenti alla infrastruttura dell'operatore Telecom. Riferisce, infatti, che i disservizi: *"... si sono verificati sulla rete di Telecom Italia dal 17 al 21 marzo 2016 e dal 24 al 25 marzo 2016"*, allegando, come prova, il ticket di rete di Telecom Italia.

In conclusione, la resistente chiede il rigetto dell'istanza, poiché infondata. Rappresenta, inoltre, che l'odierno istante risulta debitore nei confronti della medesima, della somma di euro 137,46.

In replica alle deduzioni avversarie, parte istante insiste nell'accoglimento di tutte le richieste, per come formulate nell'atto introduttivo, e per la liquidazione dei relativi indennizzi, oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali.

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, per incompetenza di questo Organo a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della deliberazione 173/07/Cons, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Gradatamente, in via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla società convenuta in relazione al diverso e più esteso contenuto della domanda di definizione rispetto all'istanza per tentativo di conciliazione, in quanto entrambe presentano identico contenuto per quel che concerne la materia del contendere.

NEL MERITO, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la ritardata attivazione dei servizi, dall'esame della documentazione prodotta è emerso che l'istante il 30 gennaio 2016 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb, denominato "Business Class", per la fornitura del servizio voce e ADSL, e che la migrazione è avvenuta il 14 marzo 2016, come risulta dalle schermate del sistema Eureka.

Inoltre, sempre relativamente, alla ritardata attivazione, la società ha prodotto la registrazione vocale, da cui emerge che l'operatore addetto al call center ha informato l'istante, rappresentandogli che l'attivazione dei servizi sarebbe avvenuta entro il termine di cinquanta giorni dalla sottoscrizione del contratto, con l'accettazione di quest'ultimo.

Nel merito ha richiamato l'art. 4.1 delle Condizioni Generali di Contratto, a mente del quale "Fastweb si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Fastweb della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Fastweb..."

Ne consegue che la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può essere accolta, poiché l'operatore ha provato che l'attivazione dei servizi richiesti è avvenuta, sotto il profilo temporale, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Relativamente ai disservizi della linea, l'utente riferisce che questi si sono verificati subito dopo l'attivazione, per circa due settimane, e che nonostante "il ripristino provvisorio su canale alternativo", il problema si è ripresentato, per cui è stato costretto a chiedere il rientro al precedente operatore.

Di contro, la resistente riferisce che gli asseriti disservizi si sono verificati sulla rete Telecom Italia dal 17 al 21 marzo 2016 e dal 24 al 25 marzo 2016, producendo i relativi ticket dell'operatore proprietario della rete. Inoltre, ha provato di essere prontamente intervenuta, riscontrando "problematiche di rete, afferenti all'infrastruttura di Telecom Italia", e di aver inoltrato all'operatore proprietario le richieste di intervento.

Considerato che le schermate prodotte dagli operatori sono a tutti gli effetti elementi di prova ai fini della valutazione della responsabilità degli stessi, avendo l'operatore Fastweb provato di essersi prontamente attivato per risolvere i disservizi, segnalando il problema all'operatore di rete, ne consegue che nessuna responsabilità è ascrivibile allo stesso.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale della domanda presentata dal L.r.p.t. del Circolo xxxx, nei confronti delle società Fastweb;
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 sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 17 novembre 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*