

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.476 DEL 28-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Mazzeo xxx/ Fastweb xxx. – utenza 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. 28198 del 13 luglio 2016, 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 21 luglio 2016, prot. n. 29374, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato, il successivo 17 febbraio, 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 9 settembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE la nota pervenuta in data 22 settembre 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) malfunzionamento dei servizi voce e adsl; 2) mancata migrazione; 3) perdita della numerazione; in particolare, afferma:

- 1) di aver aderito a un'offerta della società resistente, a seguito della quale, il 26 marzo 2015, venivano attivati i servizi voce e adsl;
- 2) fin dall'attivazione, i detti servizi si rilevavano malfunzionanti e gli interventi tecnici non risolvevano la problematica;
- 3) di aver, per tale motivo, contattato, l'1 aprile 2015, il precedente operatore, Telecom Italia, per chiedere il rientro, comunicando il codice di migrazione;
- 4) di essere stato contattato, il giorno successivo, da Telecom che evidenziava l'impossibilità di effettuare la migrazione, in quanto il codice di migrazione, rilasciato da Fastweb, non era fruibile;
- 5) di aver, in seguito a tale circostanza, immediatamente, comunicato a Fastweb la propria volontà di recedere dal contratto e attivato con Telecom una nuova numerazione, con conseguente perdita della precedente.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo di € 2.000,00 per i disagi subiti;
- 2) un indennizzo per perdita della numerazione;
- 3) un indennizzo per malfunzionamento dei servizi;
- 4) un indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl;
- 5) un indennizzo per cessazione dei servizi.

Dato atto che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 15 aprile 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 18 ottobre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

La società resistente, 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) l'istante, il 3 marzo 2015, ha aderito ad una proposta di abbonamento, con migrazione da Telecom Italia, e l'attivazione dei servizi è avvenuta il successivo 25 marzo, con collaudo positivo della linea in pari data (documenti allegati);
- 2) il successivo 31 marzo, l'istante ha confermato il funzionamento della linea, come risulta dall'estratto dei messaggi intercorsi nelle schermate del *Trouble Ticketing System* (allegate);
- 3) la società resistente inviava un tecnico, ma l'intervento veniva rifiutato e l'istante affermava di aver inviato la disdetta del contratto (schermate del *Trouble Ticketing System* allegate);
- 4) il 7 aprile 2015, l'istante, con raccomandata a/r, manifestava la propria intenzione di recedere dal contratto, inviando formale disdetta, ricevuta dalla società il successivo 14 aprile;
- 5) l'account veniva disattivato il 14 maggio 2015;
- 6) la società Telecom, a cui l'istante chiedeva il rientro, non lo informava del motivo per cui non effettuava la migrazione, essendo il codice di migrazione corretto;
- 7) tutte le fatture, emesse dalla resistente nei confronti dell'istante, sono state totalmente stornate e la situazione contabile dello stesso è uguale a zero (quadro contabile allegato).

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, chiede un coinvolgimento, a fini istruttori, ex art. 18, comma 1, del Regolamento, dell'operatore Telecom Italia, e insiste 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 e all'udienza di definizione.

PRELIMINARMENTE, è rigettata la richiesta della resistente di estensione del contraddittorio, a fini istruttori, ex art. 18, comma 1, del Regolamento, all'operatore Telecom Italia, in quanto le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive e il fascicolo risulta adeguatamente documentato.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di indennizzo di € 2.000,00 per i disagi subiti, per incompetenza dell'organo adito, ex art. 19, comma 4, del Regolamento, in quanto equivalente a una richiesta risarcitoria; è dichiarata, altresì l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per malf funzionamento dei servizi, non avendo tale richiesta formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale del 15 aprile 2016.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta, in primo luogo, la perdita della propria numerazione, tuttavia, dalla documentazione esibita dalla parti, in particolare dalla missiva inviata dall'istante alla resistente il 7 aprile 2015, si evince, con chiarezza, come la perdita di numerazione sia stata dovuta alla detta richiesta di disdetta del contratto, in seguito alla quale l'operatore ha cessato l'utenza il successivo 14 maggio. Si rileva, in questa sede, inoltre, come l'operatore, fin da subito abbia cercato di risolvere le problematiche lamentate dall'utente, effettuando, in un arco temporale ristretto, due interventi tecnici, ma l'istante ha, comunque, forse troppo celermente, pur avendo certamente subito qualche disagio, inviato la disdetta, senza accertarsi, ad esempio, se l'impossibilità di procedere al richiesto rientro a Telecom Italia fosse addebitabile ad altri operatori. Poiché la perdita di numerazione è stata conseguenza di un atto di volontà dell'istante, la correlata richiesta di indennizzo è rigettata.

Il ricorrente lamenta, inoltre, la ritardata attivazione del servizio adsl. Nelle schermate del *Trouble Ticketing System*, esibite dalla società, l'attivazione dei servizi, compreso quello adsl, è datata 25 marzo 2015, così come il collaudo degli stessi, mentre, la conferma del funzionamento è datata 31 marzo 2015; trattasi, quindi, evidentemente, di un eventuale malf funzionamento, per la cui richiesta di indennizzo è già stata dichiarata l'inammissibilità. Per tale motivazione la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl è rigettata.

Da ultimo, l'istante lamenta la cessazione dei servizi. Dalla documentazione prodotta, nonché da quanto affermato dallo stesso istante, è chiaro come tale cessazione sia stata causata, il 14 maggio 2015, dalla richiesta di disdetta inviata alla resistente il precedente 7 aprile. Perciò la richiesta di indennizzo per cessazione dei servizi è rigettata.

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 dell'istanza, avanzata dal sig. Mazzeo M., nei confronti della 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale