

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 499 DEL 20-12-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Nunnari xxxxx/ Wind Telecomunicazioni xxxx. – n. utenza 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. 35682 del 20 settembre 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 22 settembre 2016, prot. n. 35957, 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 20 ottobre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 31 ottobre 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie controdeduzioni;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta 1) interruzione del servizio adsl; 2) modifica unilaterale del piano tariffario; in particolare, ha affermato:

- 1) di aver sottoscritto, nell'ottobre 2015, un contratto con la resistente, per l'attivazione dell'offerta "All inclusive unlimited", al costo mensile di € 29,90;
- 2) a far data dal 16 dicembre 2015, il servizio adsl cessava di funzionare, l'offerta veniva mutata in "Noi unlimited", per il solo servizio voce, e le fatture non venivano più recapitate all'istante.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 22 luglio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti; mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 24 novembre 2016, non ha recato ulteriori elementi di valutazione.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) la riattivazione dell'offerta "All inclusive unlimited", al costo mensile di € 29,90;
- 2) la riattivazione del servizio adsl;
- 3) il ripristino della regolare fatturazione;
- 4) la predisposizione di un piano di rientro;
- 5) un congruo indennizzo.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in data 22 settembre 2015 è presente una richiesta di migrazione, scenario Wind Donating/Telecom Recipient, la cui fase 2 veniva terminata con esito positivo il 28 settembre 2015 (schermata allegata);
- 2) in data 30 settembre, iniziava la fase 3, sia per la fonia, che per l'adsl, espletata da Telecom, per la fonia, il 9 ottobre 2015, e, per l'adsl, il 16 dicembre 2015 (schermate allegate);
- 3) per la linea dati non veniva comunicata all'operatore Donating alcuna rimodulazione della DAC, da poter notificare all'istante, per cui Wind continuava ad erogare correttamente il servizio fino al 16 dicembre 2015, data in cui il servizio risulta passato sui sistemi Telecom;
- 4) in data 10 ottobre 2015, l'istante chiedeva una nuova migrazione, scenario Wind Recipient/Telecom Donating;
- 5) per la linea fonia la richiesta veniva espletata il 14 ottobre 2015, mentre, per la linea adsl, essendo ancora in corso la precedente migrazione, la richiesta veniva espletata il 27 luglio 2016 (schermate allegate);
- 6) dal 16 dicembre 2015, veniva attivato "Noi Unlimited" essendo rimasta attiva solo la componente voce;
- 7) poiché la società Telecom ha rilasciato la linea dati il 27 luglio 2016, senza, tra l'altro, mai inviare alcun KO alla richiesta di migrazione del 10 ottobre 2015, da quella data si è riiniziato a fatturare con l'offerta "All inclusive unlimited";
- 8) l'istante presenta un insoluto di € 220,12.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Il responsabile del procedimento ha, sulla base dell'art. 18, comma 1, del Regolamento, esteso l'istruttoria alla società Tim – Telecom Italia, operatore, prima, donating, e, poi, recipient.

L'operatore Telecom ha presentato la propria memoria nel termine assegnatogli, producendo le schermate delle migrazioni, nelle quali si conferma quanto asserito dalla società resistente.

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 riattivazione dell'offerta "All inclusive unlimited", di riattivazione del servizio adsl, di ripristino della regolare fatturazione e di predisposizione di un piano di rientro, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

alla luce della documentazione acquisita, in particolare dalle schermate prodotte dalla resistente e dall'operatore Telecom, a seguito dell'estensione dell'istruttoria, ex art. 18, comma 1, del Regolamento, emerge come la società Wind abbia adempiuto agli obblighi sulla stessa incombenti, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, in materia di migrazione, e, poiché a far data dal 16 dicembre 2015, la linea adsl non si attestava più sui sistemi della resistente, nessun addebito può essere ascritto alla stessa per l'interruzione del detto servizio. Per tale motivazione è rigettata la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio adsl.

Quanto al cambio del piano tariffario da "All inclusive unlimited" a "Noi Unlimited", lo stesso è stato effettuato a seguito del passaggio della linea adsl da Wind a Telecom, e per fornire all'istante un piano tariffario per la sola linea voce.

Infine, quanto all'asserita mancata ricezione delle fatture (rimaste poi insolute), la stessa, non esonera l'utente dall'obbligo di attivarsi per l'adempimento, richiedendone un nuovo invio oppure consultandola sul sito internet, indicato nella carta dei servizi (conf. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 10/12).

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*";

CONSIDERATA la totale infondatezza delle domande di parte istante, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata dal sig. Nunnari G., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni;
- 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 sia sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che 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