

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 195 DEL 06-08-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
Procopio xxxxx c/PosteMobile 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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;

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. 18947 del 3 maggio 2017, 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 con prot.n. 21162, del 16 maggio 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha esposto quanto segue:

"Nell'ufficio postale era ben visibile un manifesto in cui si pubblicizzava la sim in vendita a 15 euro con 5 euro di traffico e 10 euro di bonus. Ad esplicita richiesta del cliente di non attivare alcuna promozione, hanno attivato servizi mai richiesti. Nel momento del passaggio del numero questo non ha funzionato su poste, infatti per recuperare il numero che serviva al cliente per lavoro il cliente è stato costretto a ripassare a Tim".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto *"il rimborso di 50 euro"*

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

"In data 15.3.2017 il sig. Procopio ha acquistato in ufficio postale una sim poste mobile con piano tariffario "creami Giga 1" al costo di 15 euro (di cui 5,00 euro di credito monetario e dieci euro di bonus da utilizzare entro un mese dall'erogazione), con richiesta di portabilità del numero xxxxxx. ...omissis... si può verificare come non risultino addebiti ulteriori per eventuali servizi aggiuntivi, ma risulti un unico addebito di 10 euro corrispondente al costo del piano tariffario Creami giga 1 scelto dal cliente. Infine non risultano reclami e/o chiamate del cliente al numero 160.....omissis...Inammissibilità e improcedibilità dell'istanza.....omissis....la descrizione dei fatti contestati e le richieste avanzate dal sig. procopio in sede

di definizione della controversia non risultano in alcun modo coincidenti con quanto esposto dallo stesso nella richiesta di conciliazione avanzata dinanzi a codesto Corecom”.

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, non può accogliersi, per l'uso di una formulazione di mero stile, l'eccezione formulata da PosteMobile circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. In caso di generica formulazione, infatti, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento.

Tuttavia, già da un esame sommario, si appalesa *ictu iculi* la difformità tra l'oggetto dell'istanza di conciliazione e quella di definizione, sicché va dichiarata inammissibile la richiesta di rimborso di € 50,00, nella parte in cui è riferita al mancato funzionamento del servizio, essendo l'odierna questione circoscritta all'attivazione di servizi non richiesti e all'addebito di somme in contestazione.

Ciò posto, la domanda dell'utente di rimborso di € 50,00 per l'attivazione di servizi non richiesti, va rigettata in quanto ampiamente generica. Lo stesso, infatti, non ha avuto cura di precisare la tipologia di servizi (non richiesti), né gli eventuali addebiti.

Di converso, l'operatore, in modo rimasto inconfutato da controparte, ha provato la regolare conclusione del contratto, allegando il modulo di adesione ed i dettagli del traffico.

Per queste ragioni, va dunque disattesa la richiesta di parte istante.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del ricorrente.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, nella quantificazione delle spese di procedura, 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, per il rigetto integrale dell'istanza, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Previa declaratoria parziale di inammissibilità, meglio specificata in motivazione, il rigetto integrale dell'istanza di definizione promossa dall'utente Procopio F. nei confronti di **PosteMobile XXX**

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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”;

La presente determinazione 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. Michele Ripèpi**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**