



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 217 DEL 02-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Araniti xxxxx c/ Wind Tre xxxx – n. utenza 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 del 28 novembre 2017 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, 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;

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 del 9 gennaio 2017, prot. n. 1005, 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 dell'11 gennaio 2018, prot. n. 1371 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, a mezzo e-mail, il 10 febbraio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 18 luglio 2018;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante, ha contestato la ritardata attivazione a seguito di richiesta di migrazione dall'operatore Tim – Telecom Italia a Wind Tre.

In particolare, ha sostenuto che:

- a) il 1 aprile 2017 ha sottoscritto un *"contratto con Wind per il passaggio da Telecom per il numero di utenza fissa 0965/891XXX con ADSL"*;
- b) ha inoltrato, tramite call center, parecchi reclami, senza ricevere alcun riscontro;
- c) il servizio voce e ADSL non è stato attivato;
- d) l'operatore gli ha inviato fatture illegittime, per cui ha contestato le fatture emesse nei mesi di giugno e agosto 2017, poiché il servizio non era attivo.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. l'attivazione del servizio voce e ADSL, come da contratto;
2. l'annullamento di tutte le fatture;
3. il rimborso per la tardiva attivazione dei servizi(voce e ADSL);
4. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
5. le spese di procedura.

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 7 novembre 2017.

In data 10 febbraio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione, con cui ha rappresentato che:

1. il 1 aprile 2017 l'istante ha avanzato richiesta di attivazione dei servizi;

2. il 12 aprile 2017 ha avviato il relativo ordine di attivazione, entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto;
3. è stata effettuata la consegna dell'apparato (router), presso l'indirizzo dell'utente, allegando, a tal fine, il documento di trasporto e la lettera di vettura, per attestare la consegna;
4. a seguito dell'attivazione dei servizi, sono state emesse le relative fatture, come riscontrabile dalla documentazione prodotta dallo stesso istante, per le quali non è pervenuto alcun reclamo da parte dell'istante, entro il termine previsto dalle condizioni di contratto e /o Carta dei servizi;
5. il 25 settembre 2017, a seguito del mancato pagamento delle fatture, previo sollecito, il servizio è stato sospeso per morosità, come previsto dall'art. 11.7 delle Condizioni di Contratto;
6. il 12 ottobre 2017, è stata presentata l'istanza ex art. 5 del Regolamento, per l'adozione di un provvedimento cautelare, riscontrata dall'operatore il successivo 19 ottobre. L'operatore, oltre a confermare la sospensione del servizio per morosità, ha comunicato l'avvenuta riattivazione del servizio, in pendenza di giudizio, per correttezza gestionale;
7. a seguito della riattivazione, l'operatore ha provveduto allo storno delle fatture in contestazione, comunicando all'istante l'accoglimento della richiesta, con e-mail del 31 ottobre 2017 e, successivamente, il 3 novembre 2017, ha emesso due note di credito, a favore dell'istante. Inoltre, è stato riconosciuto un indennizzo di euro 100,00 (cento/00), in applicazione della Carta dei servizi Wind, che non è stato ancora accreditato, a causa del protrarsi della morosità;
8. l'istante ha dichiarato di non essere più interessato al servizio, comunicando al servizio cliente che avrebbe inviato disdetta, mai pervenuta all'operatore, rifiutando la consegna del successivo apparato che gli è stato inviato.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 19 febbraio 2018, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

All'udienza del 18 luglio 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili

NEL MERITO, dalla ricostruzione della fattispecie in esame, risulta che l'istante il 1 aprile 2017, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Wind Tre, per la migrazione dell'utenza fissa 0965/8918XX, dal precedente operatore Tim- Telecom Italia.

Nel caso di specie, la resistente, in ordine al presunto ritardo e/o mancata attivazione del servizio, ha riferito che l'utenza è stata attivata il 12 aprile 2017, entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto, come provato dalla schermata prodotta ai fini probatori.

Orbene, in materia di migrazione trovano applicazione le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR. Dette delibere hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dalla legge n. 40/2007.

Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopra descritto, nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta, dunque, che l'operatore in questione ha correttamente adempiuto quanto di propria competenza, entro i termini previsti dalla normativa vigente, e che, pertanto, alcuna responsabilità è ad esso ascrivibile. Per tali ragioni, la richiesta di indennizzo avanzata dal ricorrente non trova accoglimento.

Analogamente, si rigetta la richiesta di annullamento delle fatture in contestazione, poiché la resistente ha provato di aver provveduto allo storno delle predette, come risulta dalle note di credito, emesse il 3 novembre 2017, allegate alla memoria.

Relativamente alla sospensione dell'utenza del 25 settembre 2017, è stato accertato che l'operatore ha provveduto ad informare l'odierno istante per e-mail e, successivamente, con lettera di risoluzione contrattuale. Comunque, l'istante non poteva non conoscere la situazione contabile perché nelle fatture contestate, prodotte dallo stesso, è stata riportata la seguente dicitura: *"... i suoi pagamenti non risultano regolari e pertanto la invitiamo a normalizzare la sua posizione ..."*. Per di più, l'istante non ha contestato i documenti contabili, entro il termine contrattuale.

Parimenti, si rigettano le altre richieste avanzate 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 sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. **Araniti P.**, nei confronti della società Wind Tre;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 1 ottobre 2018

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

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