

CO.RE.COM. CAL

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.220 DEL 11-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Carrabba xxxxx c/Linkem xxxx – n. utenza cod. cliente 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 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: "*a/ 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. 37861 del 25 settembre 2017, con cui la 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. 39988, del 5 ottobre 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun 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

La ricorrente, con riferimento alla propria utenza telefonica fissa, tipologia residenziale, ha esposto quanto segue: "*a partire dai giorni 6 – 7 maggio la linea internet inizia ad avere prolungate intermittenze nella ricezione che si determinano in totale assenza di segnale nella data del 13.05.2017. Chiamato in data 15 e 16 mag il servizio clienti Linkem per sollecitare un loro intervento, mi viene risposto che per avere ripristinato il servizio avrei dovuto pagare la somma di € 48,00 per intervento tecnico. In particolare, il 16.05.2017, l'operatore Linkem ...omissis...conferma ...omissis.. che trattandosi di intervento tecnico la spesa di questo avrei dovuto assumerla io (!!!). Preciso che il tecnico intervenuto non ha riscontrato alcun guasto nell'apparato da me causato, tecnico inviato da Linkem dopo intervento Corecom*".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) "*il ripristino immediato del servizio*", sospeso per morosità dal gestore il 19 settembre 2017;
- b) "*risarcimento danni per disservizi e disagi provocati, oltre a spese legali...omissis...*".

2. La posizione dell'operatore

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

“la cliente ha contattato il servizio assistenza, per la prima volta in data 15 maggio 2017, per segnalare problemi di connessione. In tale occasione, l'operatore, esperite le verifiche tecniche da remoto, ha comunicato alla cliente la necessità di un intervento tecnico, tuttavia non eseguito da Linkem per la mancata accettazione da parte della cliente medesima del costo di € 48,00, previsto dall'offerta commerciale e dalle condizioni generali di contratto.

Successivamente al 15 maggio 2017, la sig.ra Carrabba non ha più contattato il call center Linkem. Tuttavia in data 1 giugno 2017, la cliente ha presentato al Co.re.Com. Calabria istanza GV5.....omissis... con la quale si chiedeva il ripristino immediato del servizio....omissis....nonostante la cliente risultasse inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni contrattuali, Linkem per mero spirito conciliativo, ha provveduto ad effettuare l'intervento tecnico, a propria cura e spese, in data 6 giugno 2017, ripristinando correttamente il servizio....omissis...

E' evidente quindi che il ritardo nella riparazione del malfunzionamento non è di certo imputabile a Linkem, bensì al rifiuto della cliente di sostenere il costo dell'intervento tecnico previsto dalle condizioni generali di contratto. Quanto all'interruzione del servizio a far data dal 19 settembre 2017, preliminarmente, si significa che dall'analisi dei nostri sistemi contabilit, la cliente è risultata morosa per la fattura insoluta ...omissis....relativa ai mesi di giugno – luglio 2017. Pertanto in ragione del perdurante stato di morosità della sig.ra Carrabba, Linkem, in data 19 settembre 2017, ha effettuato la sospensione amministrativa del servizio conformemente alle condizioni generali di contratto, previo sms di sollecito e preavviso di sospensione....omissis...Ebbene, a seguito della notifica GV5....omissis...Linkem, a dimostrazione del proprio migliore spirito conciliativo, ha provveduto a riattivare il servizio in data 19 ottobre 2017”.

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 dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

Preliminarmente, per quanto attiene alle richiesta sub a), deve dichiararsi l'inammissibilità/improcedibilità ex art. 14, comma 1, del Regolamento, in quanto la predetta richiesta non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo depositata.

La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. D'altro canto, si rammenta che, durante la vigenza del pregresso regime procedurale di cui alla delibera 173/07/CONS, non era possibile, secondo l'indirizzo maggioritario a cui questo Co.re.com. intende conformarsi, ordinare la condanna ad un *facere*, sicché la richiesta di riattivazione era stata ritenuta ammissibile solo in sede di procedura d'urgenza.

In ogni caso poi, come precisato dal gestore, la richiesta dell'utente ha comunque trovato soddisfacimento, poiché la linea, sospesa il 19 settembre, è stata riattivata il mese successivo.

Deve dichiararsi, altresì, l'inammissibilità della domanda del ricorrente sub) b), posto che ai sensi **dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. La domanda di risarcimento, viene quindi intesa come rivolta al riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento.

Nel caso di specie, però, la domanda risulta infondata, atteso che la mancata attivazione del servizio è dipesa dal rifiuto dell'utente di corrispondere il corrispettivo per l'intervento, secondo quanto espressamente previsto dall'offerta commerciale e indicato dall'art. 16.3 delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda della ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto dell'istanza di definizione promossa da Carrabba A. nei confronti della società Linkem 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 DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to Avv. Rosario Carnevale