

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 231 DEL 05-11- 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

xxxxxx Spano' c / Ex H3G xxxx (oggi 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, 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.19074 del 03 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 del 15 maggio 2017, prot.n. 20877, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e- mail in data 14 giugno 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria difensiva del ricorrente recante prot. n. 29448 del 07 luglio 2017, prodotta nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore ex H3G (oggi Wind tre.) del 17 gennaio 2018;

RILEVATO che Il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi l'08 febbraio 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

Preliminarmente è dichiarata inammissibile la memoria prodotta dal gestore il 25 settembre 2017, successivamente al deposito della prima difesa del 12 giugno 2017, in quanto prodotta oltre i termini normativamente previsti.

Uguualmente, in via preliminare, sono dichiarate inammissibili in quanto non rientranti nel thema decidendum le seguenti richieste del ricorrente volte ad ottenere:

- l'ordine al gestore di provvedere all'invio delle fatture;
- l'ordine al gestore di non addebitare costi oltre i previsti per il solo servizio dati "Tre Dati Plus";
- la valutazione se il ridirezionamento forzoso sia parte del servizio dati o disfunzionale ad esso ;
- chiarimenti sull' iter relativo al piano tariffario "Casa 3".

Difatti, in relazione alle suindicate domande, il Regolamento all'art. 19, comma 4, prevede che la decisione può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella *condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute* (che può equivalere allo *storno* delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al *pagamento di indennizzi* nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ancora, è dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per mancato ricevimento delle fatture, poiché esso non è previsto dal regolamento.

Del pari è dichiarata inammissibile, la richiesta di indennizzo per l'errata attivazione del contratto "Casa 3" in quanto esso si riferisce ad una numerazione diversa da quella oggetto di ricorso e, ancor prima, di trattazione nella fase conciliativa.

Infine, è dichiarata inammissibile, ai sensi dell'art.2, comma 1, Allegato A, delibera 73/11/Cons, la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto il gestore, nell'ambito della procedura conciliativa, si è impegnato a corrispondere la somma omnicomprensiva di € 60,00, indicando il termine e le concrete modalità di pagamento. Dalla documentazione in atti, peraltro, risulta che il suddetto importo è stato erogato tramite assegno intestato all'utente ed inoltratogli il 23 marzo 2017 tramite raccomandata a/r con tracking number 152006712977.

Nel merito, si osserva quanto segue.

L'utente lamenta l'indebita attivazione del " Pianeta 3 ", e ne chiede conseguentemente l'indennizzo. Sul punto, dalle risultanze dell'udienza di discussione tenutasi il 17 gennaio 2018, nonché da un esame degli atti del procedimento è emerso che "Pianeta 3" non è un servizio bensì una funzionalità di rete(One Time Redirect) che reindirizza verso il portale Web&Store le sim dati che effettuano una connessione sulla rete dati di Wind Tre. Quindi, manca il presupposto fondamentale per il riconoscimento dell' indennizzo previsto per dal Regolamento, sotto la voce " indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti". Ancora, nell'atto introduttivo del procedimento, l'utente rileva che il ridirezionamento forzoso ha causato allo stesso un disservizio, avendo ritardato l'accesso o la riconnessione ad Internet. Tale circostanza non può formare oggetto di trattazione in questa sede atteso che, dal verbale di mancata conciliazione del 05 ottobre 2016, non risulta che sia stata valutata in primo grado. Infine, in sede di udienza di discussione è emerso che sono stati addebitati all'utente € 2,20 per servizi scaricati dal Portale 3. Trattandosi di servizi a pagamento che l'utente non ha richiesto, le somme addebitate sono illegittime, per cui devono essere rimborsate. Sul punto, c l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che : " *Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore*".

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura vista la totale infondatezza delle domande avanzate dalla ricorrente

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Spano' N. nei confronti di H3G (oggi Wind Tre) , per il che questa è tenuta a:

- a) rimborsare al ricorrente la somma complessiva di € 2,20 (due/20) per l'illegittimo addebito relativamente a servizi del Portale 3";

- 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 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, 31 ottobre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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