



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 71 DEL 20-04-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(B&B xxxxxx c/ Fastweb 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 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 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. 41831 del 27 ottobre 2016, con cui la 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' 8 novembre 2016, prot. n. 43466, 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 29 novembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria e le repliche prodotte dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 7 febbraio 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'istante attiene a: 1) rimborso somme; 2) risarcimento danni. In particolare, la ricorrente ha dichiarato di essere intestataria di un'utenza *business*, denominata "Parla e naviga", con numerazione: 0984/74XXX, 0984/1862XXX e 0984/1863XXX, rappresentando che:

1. in data 29 aprile 2016 ha ricevuto un sollecito di pagamento, datato 18 aprile 2016, per mancato pagamento di fatture, emesse nel periodo - dal 30 giugno 2013 al 29 febbraio 2016 - , per un importo complessivo di euro 6.105,36;
2. con nota del 1 maggio 2016, ha chiesto all'operatore *"la verifica di congruità degli addebiti di tutte le fatture, poiché in esse venivano imputati costi per abbonamenti e tasse governative per quattro utenze mobili inesistenti (...) non dovuti in quanto le suddette utenze risultano cessate dal 2012"*;
3. l'operatore non ha mai risposto ai numerosi reclami e solleciti, inoltrati sia telefonicamente sia per iscritto;
4. in data 1 aprile 2016, ha presentato un reclamo scritto e, successivamente, in data 9 settembre 2016, un operatore telefonico, ha risposto che: *"le fatture risultano corrette"*, senza fornire alcuna risposta scritta;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. il rimborso delle somme indebitamente incamerate, per le quattro utenze mobili, *"cessate a partire dal 2012"*;
2. il risarcimento dei danni subiti, per i continui distacchi dell'utenza, considerata la particolare attività svolta.

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 dell'6 ottobre 2016.

In data 29 novembre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato. In via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, rappresentando in particolare che:

- a) a seguito di presentazione di GU14, depositato il 7 gennaio 2013, prot. n. 544/13, le parti hanno trovato un accordo per transigere. Con questo accordo, l'operatore si impegnava a stornare l'insoluto maturato fino a tale data, a fronte del pagamento di euro 300,00 da parte del ricorrente, senza fare alcun riferimento alla cessazione del contratto per le utenze mobili;
- b) dopo tale accordo e, precisamente, a partire dal mese di giugno 2013, la ricorrente si è resa morosa, mentre la resistente ha continuato ad erogare regolarmente i servizi, fino alla data di sospensione;
- c) solo dopo il sollecito effettuato dall'operatore nel mese di aprile 2016, la ricorrente ha contestato l'errata fatturazione delle utenze mobili;

Nel merito la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, declinando ogni responsabilità.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 7 febbraio 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. In particolare, parte ricorrente ha insistito nelle proprie deduzioni, nei termini di cui all'atto introduttivo, mentre il procuratore di Fastweb ha insistito per il rigetto delle richieste di parte ricorrente. All'esito della suddetta udienza di discussione, questo Co.Re.Com. ha ravvisato la necessità di acquisire ulteriori chiarimenti tecnici dall'operatore, con specifico riferimento alle quattro utenze mobili, che a dire del ricorrente, sarebbero cessate dal 2012, per cui ha formulato la richiesta di integrazione istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento.

Stando alle precisazioni fornite dall'operatore, le quattro utenze mobili "... *generavano traffico telefonico ancora a maggio 2013 e quindi non è vero che siano state cassate nel 2012*", ribadendo ancora che: "... *non è pervenuta alcuna disdetta e certamente Fastweb non risponde del mancato utilizzo delle usim*". Di contro, la società ricorrente, a mezzo del suo procuratore, ha contestato *ex adverso* quanto dedotto ed affermato dalla resistente, specificando che: "... *dall'analisi della fattura del 30 giugno 2013 (doc. 1) ... si evince chiaramente l'assoluta mancanza di traffico generato dalle utenze telefoniche mobili - 3200676XXX, 3347221XXX, 3737630XXX e 3737975XXX - . Il traffico riportato nelle fatture in questione è riferito esclusivamente alle utenze fisse e più precisamente: 098474XXX e 09841862XXX ...*, le quali non sono oggetto di contestazione ...". Relativamente, alle stampe estratte dai sistemi informatici, prodotte dall'operatore (doc. 7 e 8), ha rilevato che in un documento si legge: "*Stato USIM ATTIVA, ma con data ultimo cambio stato USIM, avvenuto il 16 febbraio 2017*", mentre nell'altro viene riportata la stessa dicitura, espressa in lingua inglese, quindi, "*il cambiamento dello stato delle Usim risulta eseguito solo in data 16 febbraio 2017, vale a dire, in data successiva persino all'udienza per la definizione della controversia, tenutasi presso questo Co.Re.Com., in data 7 febbraio 2017*".

Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dalla resistente nella memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. In ogni caso, si precisa che l'istante ha depositato in atti il verbale della conciliazione espletata davanti a questo CO.RE.COM. Dalla verifica delle questioni sottoposte al tentativo di conciliazione emerge l'ammissibilità delle richieste formulate in sede di definizione della controversia. Gradatamente, in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda dell'istante per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'Organo adito a decidere su essa, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS. Parimenti, va dichiarata inammissibile, la domanda di storno della Tassa di Concessione Governativa, addebitata nelle fatture in contestazione, perché, come stabilito dall'AgCom, con delibera n. 32/11/CIR, il sindacato dell'Autorità non può investire aspetti del rapporto contrattuale che non attengono nemmeno indirettamente alla fornitura del servizio di comunicazione elettronica, ma che concernono aspetti di natura tributaria e/o fiscale, disciplinati da specifiche norme di legge, non rinvenibili nella normativa di settore di competenza dell'Autorità. Pertanto, una pronuncia decisoria, in tal senso, può intervenire soltanto da parte della competente Autorità giudiziaria.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di storno degli importi fatturati, a partire dal 30 giugno 2013 al 29 febbraio 2016, allo stato insoluti, relative alle quattro utenze mobili, *ut supra* indicate, oggetto di contestazione, si deve evidenziare che la richiesta di pagamento delle fatture, risulta infondata, poiché dalle fatture prodotte

dall'operatore, a seguito di richiesta documentale, si evince la mancanza di traffico telefonico, generato dalle utenze mobili, oggetto di contestazione (3200676XXX, 3347221XXX, 3737630XXX e 3737975XXX). Difatti, il traffico riportato nelle predette fatture si riferisce alle sole utenze fisse, ossia: 098474XXX e 09841862XXX, che non sono oggetto di contestazione.

Per questi motivi, si accoglie la richiesta formulata dall'istante, di conseguenza la resistente è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 3013210, mediante lo storno di tutti gli importi relativi alle quattro utenze mobili (3200676XXX, 3347221XXX, 3737630XXX e 3737975XXX, allo stato insoluti, a decorrere dal 30 giugno 2013 fino al 29 febbraio 2016, ed al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal L.R.P.T. della società B&B xxxx. , nei confronti della società Fastweb;

1. La società Fastweb è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 3013210, mediante lo storno di tutti gli importi relativi alle quattro utenze mobili (3200676XXX, 3347221XXX, 3737630XXX e 3737975XXX), allo stato insoluti, a decorrere dal 30 giugno 2013 fino al 29 febbraio 2016, ed al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti;
2. A liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro **100,00** (cento/00) per le spese di procedura;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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;
6. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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, 19 aprile 2017

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

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