

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 31 DEL 27-03-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
Cobliaco AXXXXX c/Lycamobile XXXX – n. utenza 3738XXXX

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 decum, 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. 33025 del 20 luglio 2018, 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. 33958, del 27 luglio 2018, 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 mobile ha esposto quanto segue:

"In data 10.07.17 chiedevo venisse effettuata la portabilità a Lycamobile, purtroppo continuavo e continuo ad oggi a pagare due contratti. Ho spesso telefonato, ma gli operatori non hanno risolto il problema. Mi recavo presso il punto vendita dove avevo formalizzato tutto e lo stesso mi riconosceva che non era avvenuta l'estinzione della sim".

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto, oltre alle spese di procedura i seguenti indennizzi:

- 1) *"per mancata portabilità"*;
- 2) *"mancata risposta ai reclami"*;
- 3) *"per ritardo attivazione servizi"*.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente non ha prodotto alcuna memoria o documentazione nel presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento.

La ricorrente chiede la corresponsione degli indennizzi previsti dal regolamento per la mancata portabilità della propria utenza mobile, per la mancata risposta ai reclami e per il ritardo nell'attivazione servizi, oltre alle spese di procedura.

Ciò premesso, va precisato che l'istanza è priva di riferimenti precisi e dettagliati, e non è suffragata da alcuna documentazione da cui possano trarsi elementi probatori, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente dedotte, ma non adeguatamente esplicitate. Sicché, non è in alcun modo possibile ricostruire, con la dovuta accuratezza, la *res* controversa.

In particolare, la presunta mancata portabilità, la pretesa mancata attivazione dei servizi, la presunta illegittima

duplicazione di fatture, risultano destituite di fondamento per la loro genericità e per essere sprovviste di prova, essendo a tale proposito assente qualsivoglia documentazione inerente al rapporto contrattuale.

Peraltro, alcuna fattura viene allegata a comprova di quanto dedotto sulla duplicazione degli addebiti.

Né, d'altro canto, risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante ovvero alcun atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la società telefonica alla portabilità dell'utenza. Né, infine, pur avendo chiesto chiarimenti al rivenditore, parte istante precisa le ragioni per cui non ha prodotto in atti la copia del contratto.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del 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 **Cobliaco A. XXX** nei confronti della società Lycamobile 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, 27 marzo 2019

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Michele Ripepi

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