

## **CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 77 DEL 03/06/2015

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Celso Xxxx/Wind Telecomunicazioni xxx; utenza n. xxxxxxxx; cod. cl. 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: "*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. 53940 del 23 dicembre 2014, 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 29 dicembre 2014, prot. n. 54183, 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;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istanza attiene a : 1) addebito costi di disattivazione del servizio; 2) mancata risposta al reclamo.

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 24 settembre 2014, in atti.

L'istante contesta l'addebito di € 65,00, relativo alla fattura n. xxxxx del 22 febbraio 2014, a titolo di costo per attività di cessazione del servizio e riferisce di avere inoltrato all'operatore un reclamo, a mezzo pec, in data 17 aprile 2014, che non è stato riscontrato dall'operatore medesimo.

In sede conciliativa, il rappresentante legale dell'utente proponeva al legale dell'operatore, che non accettava, il solo storno integrale della fattura contestata, dichiarandosi disponibile a rinunciare all'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il legale dell'operatore, di contro, riformulava la proposta ed, in ottica conciliativa, si offriva di effettuare una ricarica telefonica di € 65,00 su un'utenza Wind, fermo restando l'obbligo del pagamento, da parte dell'utente, della fattura contestata e tuttora insoluta. La controproposta veniva rifiutata dal legale dell'utente, in quanto quest'ultimo non era titolare di utenze mobili Wind, né di utenze fisse Infostrada.

Per quanto sopra, l'istante chiede: a) lo storno integrale della fattura n. xxxxx del 22/02/2014; b) un indennizzo per mancata risposta al reclamo; c) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado per la trattazione della controversia, non si è tenuta, in quanto, sebbene fissata dal Co.Re.Com., è stata disertata dall'utente;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie si rileva quanto segue: in relazione alla domanda di storno della fattura n. xxxxx del 22/02/2014, che riporta l'importo di € 65,00 a titolo di costo per cessazione del servizio, la domanda è infondata e non merita accoglimento per le ragioni che seguono: premesso che la materia risulta disciplinata dall'art. 1 della legge n. 40/2007 e dalle "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza" e che dette Linee Guida prescrivono che vengano addebitati agli utenti (in fase di migrazione o di cessazione delle linee telefoniche) i soli costi "*pertinenti*"

sopportati dagli operatori per procedere alla disattivazione o al trasferimento delle utenze e da questi debitamente "giustificati" all'Autorità medesima;

dato atto che, stante la vigenza del predetto quadro normativo di riferimento, l'Agcom ha avviato nel 2009 un'istruttoria finalizzata ad ottenere dagli operatori il dettaglio dei costi sostenuti per l'effettuazione delle operazioni di disattivazione e ne ha certificato i soli costi necessari e pertinenti alle operazioni suddette, invitando i gestori a pubblicarli nel rispettivo sito istituzionale;

atteso che la società convenuta ha provveduto a pubblicare sul proprio sito *web* le tabelle dei costi di disattivazione, certificati dall'Autorità, distinti per servizio e per finalità della disdetta (cessazione del servizio ovvero migrazione verso altro gestore);

considerato che, da una verifica dei costi addebitabili alla fattispecie al nostro esame, per come pubblicati sul sito istituzionale dell'operatore, previa analisi da parte dell'Autorità, risulta che, per l'utenza *de qua*, cessata nel mese di febbraio 2014, come da documentazione in atti, Wind ha addebitato in fattura l'importo di € 65,00 (a titolo di costo per cessazione del servizio), ovvero, l'importo certificato dall'Agcom e pubblicato sul sito istituzionale dell'operatore medesimo;

per quanto sopra, si rigetta la domanda di parte istante, intesa ad ottenere lo storno della fattura n. xxxxx del 22/02/2014, su indicata.

Merita, invece, accoglimento la domanda del ricorrente, intesa ad ottenere un equo indennizzo per la mancata risposta al proprio reclamo del 17 aprile 2014, inoltrato all'operatore a mezzo posta elettronica certificata, come in atti.

Ai sensi degli artt. 8, comma 4 e 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a riscontrare "in forma scritta ed adeguatamente motivata" i reclami degli utenti entro il termine indicato dal contratto di abbonamento e, comunque, non oltre il termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve avvenire in forma scritta, allo scopo di fornire al reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco ed agevolmente dimostrabile.

Atteso che l'istruttoria non ha rilevato l'esistenza di risposte scritte, da parte della società Wind, al reclamo dell'odierno istante e che, tuttavia, la medesima ha preso parte all'udienza per tentativo di conciliazione in data 24 settembre 2014, fornendo, in quella sede, il necessario riscontro al reclamo dell'utente, per quanto sopra, è fondata e meritevole di accoglimento la domanda del ricorrente, intesa ad ottenere un indennizzo per mancata risposta al proprio reclamo. L'indennizzo è calcolato secondo il parametro di cui all'art. 11 - all. A alla delibera n. 73/11/Cons. (€ 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00), decurtando dal periodo di ritardo i primi 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore. L'indennizzo, così calcolato, decorrente dal 17/4/2014 al 24/9/2014 (data del tentativo di conciliazione), ammonta a complessivi € 116,00 (centosedici/00), che la società Wind Infostrada è tenuta a corrispondere all'odierno istante;

RITENUTO 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 non ricorrano le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura, considerato il comportamento delle parti nel corso dei procedimenti avviati dinanzi a questo Co.Re.Com.;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento della domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, avanzata dal sig. Celso G. nei confronti della società Wind Telecomunicazioni con l'odierna istanza di definizione della controversia e, pertanto, dispone il versamento, in favore del ricorrente, a mezzo bonifico o assegno bancario, dell'importo di € 116,00 (centosedici/00);
- 2) Nulla per le spese di procedura;

- 3) Il rigetto della domanda di storno della fattura n. xxxxx del 22/02/2014, per le motivazioni esposte in narrativa;
- 4) La somma quantificata al punto 1), a titolo di indennizzo, dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento, per la richiesta dell'eventuale maggior danno;
- 6) 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";
- 7) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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;
- 8) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, 25 maggio 2015

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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