

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 332 DEL 21-07-2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Grande xxxx/ Fastweb xxx – n. utenza xxxx)**

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. 51317 del 17 novembre 2015, 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 del 23 novembre 2015, prot. n. 52365, 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 in data 8 dicembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 18 dicembre 2015, prot. n. 56666, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie controdeduzioni;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta la mancata migrazione della propria utenza, per i servizi voce e adsl, da Telecom Italia a Fastweb, richiesta in data 31 luglio 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 6 novembre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancata migrazione;
- 2) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante, cliente residenziale, aderiva, il 31 luglio 2015, a un'offerta Fastweb;
- 2) il 10 agosto veniva consegnato il modem e l'11 agosto veniva richiesta la linea a Telecom Italia, che non la rilasciava per "qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità";
- 3) per la stessa ragione venivano rifiutate le richieste del 24 agosto e del 7 settembre 2015;
- 4) come emerge dai tickets (allegati), l'istante è sempre stata informata sull'iter della migrazione o, comunque, la società ha sempre provato a tenerla informata, tramite varie chiamate;
- 5) il 12 ottobre 2015 la società annullava la procedura per "cancellazione tecnica" - "rifiuto tecnico definitivo".

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

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, ed entrambi erano presenti all'udienza di definizione del 12 luglio 2016.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

La ricorrente lamenta la mancata migrazione della propria utenza, per i servizi voce e adsl. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da Telecom Italia a OLO, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede un termine di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

Le richieste di indennizzo della ricorrente appaiono fondate e meritevoli di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né ha adempiuto agli

obblighi di informazione previsti dalla predetta delibera. Infatti, nei tickets allegati dalla società non emerge che la ricorrente sia stata informata dell'impossibilità di eseguire la migrazione, né che la stessa sia stata portata a conoscenza della circostanza che, il 12 ottobre 2015, la procedura era stata annullata per "cancellazione tecnica" – "rifiuto tecnico definitivo".

Il detto indennizzo va quantificato in € 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardata migrazione, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, e, poiché i giorni di ritardo, calcolati dal 31 luglio 2015 (detratti i dieci giorni che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede per l'espletamento della procedura di migrazione) al 17 novembre 2015 (giorno in cui è stata presentata l'istanza per la definizione della controversia) sono stati 99, l'indennizzo è pari ad € 495,00 (quattrocentonovantacinque/00).

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";

CONSIDERATO che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, in considerazione, anche, della circostanza che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Grande R., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 2) La società Fastweb è tenuta a corrispondere alla sig.ra Grande R., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 495,00 (quattrocentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata migrazione;
 - b) l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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