

**CO.RE.COM. CAL/FP**

DETERMINA DIRETTORIALE N.333 DEL 21-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Grandinetti xxx / Fastweb xxxx – 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. 53183 del 27 novembre 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le 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 4 dicembre 2015, prot. n. 54425, 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 24 dicembre 2015, con cui la Società Fastweb ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) malfunzionamento del servizio; 2) mancata migrazione; 3) perdita della numerazione; 4) addebito somme in contestazione; in particolare lamenta:

- 1) il servizio di telefonia e adsl non ha mai funzionato con regolarità, dal mese di settembre 2014;
- 2) nonostante i numerosi reclami, il problema non veniva risolto e perciò l'istante era costretto a cambiare gestore;
- 3) poiché la società resistente comunicava un codice di migrazione errato, l'istante era costretto a stipulare un nuovo contratto con altra società, con conseguente perdita della precedente numerazione.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 16 ottobre 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) il rimborso della somma di € 100,20 della fattura n. 176xxx, del 14 gennaio 2015, di € 50,95 della fattura n. 1765xxx e di quanto riportato nella fattura di conguaglio del 14 maggio 2015;
- 2) il rimborso del costo di attivazione della nuova linea telefonica, pari a € 150,00;
- 3) un indennizzo per i disservizi subiti.

La società Fastweb, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e, preliminarmente, chiede che venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste non coincidenti con quelle di cui all'istanza di conciliazione o che non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) dai tickets di guasto (allegati), l'unico disservizio riscontrato, nel periodo di riferimento, è quello intercorso dal 5 al 9 gennaio 2015 e non risultano altri disservizi né per la fonia, né per l'adsl;
- 2) per quel concerne il processo di migrazione, la società si trovava in posizione di operatore *Donating* e vi sono stati quattro tentativi (schermate Eureka allegate);
- 3) il primo tentativo è stato bocciato per "codice di migrazione errato", in quanto l'istante aveva erroneamente comunicato un codice di migrazione diverso da quello effettivo;
- 4) il secondo tentativo è stato bocciato per "sessione scaduta", perché il gestore *Recipient* non ha provveduto ad effettuare, nei tempi previsti, la migrazione;
- 5) il terzo tentativo è stato bocciato per "altro ordine in corso per tale utenza", poiché si erano accavallate due richieste di migrazione;
- 6) il quarto tentativo è stato bocciato per "sessione scaduta", perché il gestore *Recipient* non ha provveduto ad effettuare, nei tempi previsti, la migrazione;
- 7) il contratto veniva chiuso, a seguito di disdetta inviata dall'istante (allegata), il 17 aprile 2014;
- 8) L'istante ha un insoluto pari a € 42,40.

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, e solo la società resistente era presente all'udienza di definizione del 12 luglio 2016.

PRELIMINARMENTE, si deve dichiarare l'inammissibilità delle richieste di rimborso della somma di € 100,20 della fattura n. 176xxx, del 14 gennaio 2015, di € 50,95 della fattura n. 1765xxx e di quanto riportato nella fattura di conguaglio del 14 maggio 2015 e di rimborso del costo di attivazione della nuova linea telefonica, pari a € 150,00, non essendo state, tali richieste, oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 16 ottobre 2015.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta malfunzionamento dei servizi, voce e adsl, tuttavia, dalla documentazione esibita dalla società resistente si evince che l'unico disservizio riscontrato, nel periodo di riferimento, è quello intercorso dal 5 al 9 gennaio 2015, per il quale, tra l'altro l'utente è già stato indennizzato, come si evince dalla missiva del 17 aprile 2015, allegata dall'istante. Sul punto si precisa, inoltre, che dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla missiva del 5 maggio 2015. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Per tali motivazioni, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, avanzata dall'istante, è rigettata.

È rigettata, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata migrazione, in quanto la società resistente, con l'allegazione delle schermate Eureka, ha provato di aver correttamente gestito, per la parte di propria competenza, la detta procedura.

È, infine, rigettata, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, in quanto l'istante ha liberamente scelto di cessare, tramite disdetta, la precedente numerazione.

CONSIDERATO che, stante la totale infondatezza del ricorso, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Grandinetti S., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb;
- 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 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;

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