

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N. 403 DEL 03-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxxxxx Scordino c/ Tiscali Italia xxxx – utenza n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 10497 del 10 marzo 2016, con cui il 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 del 15 marzo 2016 prot. n. 11485, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 13 aprile 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica del ricorrente del 22 aprile 2016, pervenuta via fax a questo ufficio, ed acquisita al protocollo al n. 17401 del 26 aprile 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta la ritardata portabilità della linea ADSL per la propria utenza 0965783xxx, nonostante la richiesta dell'operatore Recipient, la mancata risposta al reclamo inoltrato il 16 ottobre 2015 a mezzo raccomandata a.r. e l'illegittimo addebito delle fatture relative ai mesi settembre-dicembre, nonostante il perfezionamento della migrazione del servizio voce all'operatore Telecom Italia, avvenuta in data 22 settembre 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 gennaio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Storno delle fatture già pagate riferite ai periodi settembre-dicembre;

2. Indennizzo per ritardata portabilità della linea ADSL;
3. Rimborso spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la piena legittimità e congruità del proprio agire quale operatore Donating, avendo riscontrato positivamente la richiesta pervenuta dall'operatore Recipient, relativa alla sola componente voce, e di essersi attivata nel pieno rispetto della tempistica normativamente prevista per la cessazione della linea ADSL, richiesta il 16 ottobre 2015 dal ricorrente e perfezionata il 5 novembre 2015. Quanto alla lamentata risposta al reclamo, produce in atti il puntuale ed esaustivo riscontro del 2 novembre 2015. In ordine alle fatturazioni contestate, precisa di aver già provveduto a stornare mediante nota di credito le somme non dovute, per un importo di € 110,32 (centodieci euro/32), pari al canone Voce per i periodi successivi al passaggio a Telecom Italia ed i canoni ADSL fatturati successivamente alla sua cessazione, con accredito avvenuto a mezzo bonifico bancario del 4 aprile 2016. Chiede, pertanto, l'integrazione del contraddittorio nei confronti dell'operatore Recipient Telecom Italia e l'integrale rigetto delle istanze del ricorrente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ha ritenuto necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE, il decidente non ha ritenuto utile, ai fini della presente definizione, procedere con l'integrazione del contraddittorio nei confronti dell'operatore Recipient Telecom Italia, essendo già in possesso di sufficienti elementi probatori.

PRELIMINARMENTE, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva che le doglianze dell'istante non risultano fondate e non possono, pertanto, trovare accoglimento.

Il ricorrente ha, difatti, lamentato un ritardo nella migrazione della linea ADSL relativa alla propria utenza 0965783xxx, causato da un mancato rilascio della stessa da parte dell'operatore Donating Tiscali nei confronti del Recipient Telecom Italia, con il quale aveva stipulato un contratto Voce ed ADSL. Tale circostanza è stata, *ex adverso*, documentalmente ampiamente confutata dall'operatore odierno resistente, il quale ha dimostrato di aver ricevuto una richiesta di migrazione, da parte dell'operatore Recipient, riferibile esclusivamente al servizio Voce, e di aver prontamente positivamente ottemperato alla stessa, come, tra l'altro, riconosciuto dal medesimo ricorrente. Quanto al servizio ADSL, il gestore Tiscali, posta la mancanza di una richiesta di migrazione da parte dell'operatore Recipient o dello stesso utente, era tenuto alla prosecuzione contrattuale, ciò almeno fino alla data del 16 ottobre 2015 in cui, a seguito della ricezione del reclamo da parte del ricorrente, ha appreso, per *facta concludentia*, della volontà di quest'ultimo di cambiare operatore anche relativamente al servizio ADSL, la cui richiesta di cessazione è stata confermata e registrata telefonicamente il 2 novembre 2015, ed il cui distacco è avvenuto il 5 novembre 2015. Essendo, pertanto, intercorsi meno di 30 giorni, tra la richiesta di cessazione ed il perfezionamento della stessa, nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

Parimenti infondata risulta la richiesta di storno e rimborso delle fatture relative ai periodi oggetto di contestazione, avendo già la società convenuta provveduto autonomamente a tale incombente, giusta documentazione in atti.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1) Il rigetto delle istanze avanzate dal sig. xxxxx Scordino con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tiscali Italia;

2) È 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 determinazione 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. Elisa Carpentieri

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale