

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 245 DEL 23-11-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Morabito xxxxx c/ Fastweb xxxx- n. utenza xxxxxxx)

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 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. 17489 del 13 aprile 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 del 18 aprile 2018, prot. n. 18679, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia ;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e- mail il 18 maggio 2018, prodotta dalla Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e- mail il 22 maggio 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce di aver subito dei prelievi dall'operatore, dal proprio conto corrente, per il pagamento di fatture senza averne dato autorizzazione. Tali prelievi sono proseguiti anche dopo la cessazione del contratto e nonostante fosse intervenuto tra le parti un accordo transattivo. L'istante presentava reclamo all'operatore contestando i suddetti prelievi non autorizzati, che non ha avuto alcun riscontro;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione , tenutosi in data 9 aprile 2018, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto *"il rimborso di tutte le somme prelevate, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'indennizzo e le spese come previsto in materia"*;

Il 18 maggio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che sebbene l'istante lamenti la mancata esecuzione dell' accordo

transattivo raggiunto tra le parti il 7 novembre 2017, atteso che, in spregio all'impegno di cessare il contratto con storno o rimborso delle fatture sino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, l'operatore avrebbe continuato ad addebitare importi non restituiti, in realtà la società ha già corrisposto tutte le somme dovute, secondo quanto emerge dalla documentazione prodotta.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 22 maggio 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato i pagamenti effettuati dall'operatore, evidenziando che in realtà non sarebbero state rimborsate tutte le somme pagate dall'utente. L'istante lamenta altresì l'esistenza di una doppia fatturazione, una con bollettino intestato al defunto marito e una con pagamento sul conto dell'istante e dunque degli ulteriori addebiti illegittimi da rimborsare, nonché la mancata risposta al reclamo del 15 gennaio 2018 e pertanto insiste nelle proprie richieste;

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 30 ottobre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La controversia trae origine da un accordo transattivo concluso tra le parti per stessa ammissione dell'istante, laddove afferma nella propria memoria difensiva che il punto di partenza della vicenda è rappresentato da una vecchia procedura conciliativa. Invero l'istante lamenta il mancato rimborso di alcune somme fatturate dopo la chiusura del contratto che l'operatore si era impegnato a rimborsare nell'ambito del suddetto accordo. Pertanto l'oggetto dell'istanza esula dalla competenza di questo Ufficio atteso che, avendo riguardo all'incompleta esecuzione di un accordo privato, intervenuto tra le parti, devono essere azionati gli strumenti di tutela previsti dal codice di rito per la fattispecie in questione.

Invero l'istanza è altresì inammissibile in quanto, secondo quanto emerge dalla documentazione prodotta dalle parti, le richieste dell'utente sono già state soddisfatte. Con l'accordo transattivo del 7 novembre 2017 l'operatore si impegnava, a titolo conciliativo e senza assunzione di responsabilità, a chiudere il contratto in esenzione spese e la numerazione oggetto dell'istanza, a stornare le fatture successive alla n. M000521XXX sino alla definitiva chiusura del ciclo di fatturazione, il rimborso delle fatture dalla numero M000335XXX alla numero M000521XXX per un totale di € 283,93, il pagamento della somma di € 266,07. Successivamente l'operatore comunicava all'utente che non avendo disattivato il Rid ed essendo stato cessato il contratto il 7 febbraio 2018, anche le fatture del 13 novembre e dell'11 dicembre 2017 erano state saldate con prelievo sul conto e pertanto sarebbe stata rimborsata l'ulteriore somma di € 91,82. Pertanto la società avrebbe dovuto rimborsare all'utente la somma complessiva di € 641,82 che ha effettivamente rimborsato, secondo quanto si evince dalle copie degli assegni con le ricevute di ritorno prodotte in atti.

In merito ad ulteriori prelievi illeciti che sarebbero stati effettuati dall'operatore sul conto dell'istante e non rimborsati, lo stesso allega un estratto conto che non fornisce alcuna prova in merito, atteso che da esso non si evince che tali prelievi siano stati effettuati dalla società, né a quale titolo.

Si rigetta altresì la richiesta di rimborso delle somme illegittimamente addebitate all'utente in forza di una presunta doppia fatturazione effettuata dall'operatore, atteso che le stesse riguardano un contratto intestato a persona diversa dall'istante, e dunque non formano oggetto della presente controversia, né hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Invero, a riprova di un doppio addebito sia tramite bollettino postale sia tramite prelievo sul conto corrente, l'utente allega dei bollettini postali intestati al

coniuge deceduto, di cui chiede il rimborso, essendo già stati pagati con addebito sul conto dell'istante, ma sia la procedura di conciliazione che l'istanza di definizione sono state promosse dall'istante in nome proprio e non anche nella qualità di erede del marito, pertanto le richieste sul punto devono ritenersi improcedibili. Da ultimo, si ritiene infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che l'operatore ha dato riscontro allo stesso, sebbene abbia inoltrato la missiva al precedente difensore dell'utente.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'assoluta infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla **Signora Morabito R.**, nei confronti della società Fastweb;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 22 novembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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