



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 15 DEL 06 febbraio 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Ciano Albanese xxxxxxxx c/ WindTre xxxxxx – 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 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, 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;

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. 28851 del 26 giugno 2018, con cui la 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 3 luglio 2018, prot. n. 29889, 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 che l'istante, intestatario dell'utenza telefonica 3932099XXX, ha rappresentato che:

1. il 22 agosto del 2013 ha stipulato un contratto con l'operatore WindTre (ex H3G), aderendo al piano tariffario "Top 400", abbinato al terminale "Samsung Galaxy S4", con finanziamento in 30 mesi;
2. "da subito", prima il servizio dati e, successivamente, il servizio voce non hanno funzionato;
3. di avere inoltrato vari reclami all'operatore, lamentando il disservizio, senza ricevere alcun riscontro in merito;
4. di aver pagato tutte le fatture, nonostante il mancato funzionamento del servizio (voce e dati).

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) "l'invio dei tabulati inerenti sia il traffico voce che dati, anche afferenti agli ultimi sei mesi";
- b) "il giusto indennizzo per mancato funzionamento della sim";
- c) "lo storno dell'intera posizione debitoria";
- d) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- e) l'indennizzo per la violazione degli obblighi informativi.

L'istante in relazione alla controversia *de qua* ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 25 giugno 2018, in atti.

Il 2 agosto 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità e/o improcedibilità ai sensi dell'art. 14, comma 2, delibera 173/07/CONS, poiché per le medesime doglianze l'utente la conveniva innanzi al Giudice di Pace di Cinquefrondi, e il procedimento, a dire della stessa, risulta ancora pendente.

Gradatamente, in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità e/o improcedibilità, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, della predetta delibera, riguardo la richiesta dell'invio dei tabulati inerenti il traffico voce e dati, poiché essa esula dai poteri concessi all'Autorità adita.

Per mero tuziorismo difensivo, senza rinunciare alle eccezioni preliminari, nel merito, ha eccepito la genericità e l'indeterminatezza delle domande, perché ciò avrebbe limitato il proprio diritto di difesa, mettendo in risalto la posizione debitoria dell'istante che, attualmente, ammonta ad euro 822,84.

Ancora nel merito, ha evidenziato la distinzione tra il servizio di somministrazione di telefonia mobile, rispetto al servizio di telefonia fissa. In particolare, ha sottolineato che: con la sottoscrizione del contratto di telefonia fissa, il gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente, per una determinata durata, per cui, in caso di disservizi, ne è responsabile. Nei contratti di telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (*ex multis* Delibera Agcom n. 69/16/CIR e n. 163/16/CIR).

In relazione agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili di cellulari, la resistente ha prodotto la nota del 3 maggio 2017, prot. n.470/17, del Ministero dello sviluppo Economico – in cui si certifica che l'operatore in questione " ... ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura all'interno del territorio nazionale ...".

L'8 agosto 2018, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

All'udienza del 27 novembre 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

Tanto premesso, nel caso di specie, si accoglie l'eccezione preliminare sollevata dalla resistente, giacché l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14, comma 2, del Regolamento, delibera n. 173/07/CONS, considerato che l'istante ha adito il Giudice di Pace di Cinquefrondi, per il medesimo oggetto della controversia.

Di conseguenza, ricorrono i presupposti per dichiarare l'inammissibilità e/o improcedibilità del ricorso, stante che il vizio procedurale è assorbente.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non solo non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, ma il ricorso appare quasi temerario.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto per inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza presentata dalla signora **Ciano Albanese A.R.** , nei confronti della società WindTre;
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 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, 5 febbraio 2019

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

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