

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 17 DEL 07 febbraio 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Mollo xxxxx c/ WindTre xxxxx – n. utenza 338xxxxxx)

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. 32319 del 17 luglio 2018, 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 18 luglio 2018, prot. n. 32562, 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, sulla base della documentazione ai fini istruttori acquisita agli atti del procedimento, che l'istante non ha rappresentato in modo esaustivo la fattispecie lamentata, infatti, nella sezione del formulario GU14 dedicata alla descrizione dei fatti, si legge che: *"come da numerosi reclami inoltrati durante il mese di agosto 2017, dapprima al"*. Sulla base di questa laconica descrizione ha chiesto:

1. "l'indennizzo dovuto, come da regolamento e da Delib. AGCOM, per la mancata fornitura del servizio previsto";
2. "ripetizione delle somme indebitamente percepite in assenza di sinallagma, e storno dell'eventuale indebito a qualsiasi titolo";
3. "pagamento delle spese di procedura, con riserva di danno ulteriore presso l'A.G.O.";
4. "comunicazione all'Ufficio Sanzioni al fine di provvedere ai danni dell'operatore che millanta coperture inesistenti nel periodo estivo".

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 19 aprile 2018, in atti.

Il 10 settembre 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva, giacché dalle verifiche effettuate, l'utenza in contestazione (338/338xxxxx) non risulta intestata all'istante, né risulta attiva nei sistemi in uso all'operatore.

Sempre, in via preliminare, ha eccepito che la descrizione dei fatti risulta "incompleta", richiamando, a tal fine, l'art. 14, comma 3, delibera 173/07/CONS che, a sua volta, richiama all'art. 7, comma 2, lett. a) della medesima delibera che dispone: *"Nell'istanza devono essere indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti ..."*

In conclusione, ha precisato che tale stato di cose non gli ha dato la possibilità di comprendere la situazione, limitando così il proprio diritto di difesa.

L'8 settembre, e il successivo 20 settembre 2018, l'istante ha fatto pervenire memorie difensive, descrivendo, ancora una volta, i fatti in modo generico. Infatti, si legge: "... vi è stato un costante disservizio sull'utenza de qua per la stagione estiva del 2017 (...) il 20 agosto 2017 fu inviato anche l'allegato reclamo, a mezzo PEC, in cui si significava l'inibizione di qualsiasi tipologia di navigazione...".

All'udienza del 27 novembre 2018, entrambe le parti hanno insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, l'istanza *de qua*, appare alquanto generica e non adeguatamente circostanziata, giacché non è dato accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del presunto disservizio. L'istante non ha ritenuto opportuno circostanziare la domanda né al momento della presentazione delle memorie, come riportato *ut supra*, né durante l'udienza di discussione. Ha richiamato in modo vaporoso una PEC, senza fornire alcuna prova di averla trasmessa all'operatore.

E' evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, tale indirizzo è confermato dall'AgCom nelle sue pronunzie.

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente circostanziata e documentata, si conclude per il rigetto integrale della stessa.

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 integrale dell'istanza presentata dal sig. **Mollo G.**, 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, 6 febbraio 2019

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

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