



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 122 DEL 17-07-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Zampaglione xxxxx c/ Tiscali Italia xxx – n. utenza xxxxx)

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;

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. 2020 del 17 gennaio 2017, 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 9 febbraio 2017, prot. n. 6402, 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, a mezzo e-mail, il 27 febbraio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO che l'istante, intestatario dell'utenza 0965/713XXX, ha lamentato la doppia fatturazione del canone relativo al servizio ADSL, a seguito di portabilità da Tiscali presso altro OLO.

In base a tale richiesta ha chiesto:

1. l'indennizzo per la ritardata e/o mancata risposta al reclamo;
2. l'indennizzo per la ritardata portabilità del servizio dati (ADSL);
3. il rimborso delle fatture pagate, a partire dalla data di richiesta di portabilità;
4. la disdetta del contratto con Tiscali, per grave inadempimento contrattuale;
5. l'indennizzo e/o risarcimento dei danni patrimoniali e non arrecati per il disservizio.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 7 dicembre 2016.

In data 27 febbraio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato.

Relativamente alla ritardata portabilità ed alla relativa richiesta di indennizzo formulata dall'istante, l'operatore ha rappresentato che l'istante il 13 maggio 2014 ha chiesto l'attivazione del servizio ADSL, mediante regolare registrazione vocale, aderendo all'offerta denominata "ADSL 7 Mega", evidenziando, *in primis*, che tale attivazione riguardava esclusivamente il servizio dati (ADSL), ed *in secundis* che la stessa *"non ha mai ricevuto alcuna richiesta di portabilità né migrazione per il suddetto servizio ADSL ..."* Ha evidenziato, altresì, che non avendo ricevuto né una richiesta di portabilità per il servizio ADSL, né una richiesta di disdetta del contratto da parte dell'istante, mediante raccomandata A/R, per come disposto dalle condizioni generali di contratto, il servizio è rimasto attivo e regolarmente fatturato, dunque, le fatture sono corrette e dovute.

Per quanto concerne, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ha precisato che nessuna segnalazione scritta e/o telefonica è pervenuta all'operatore nel periodo intercorrente tra il 2016 ed il 2017, allegando, ai fini probatori, la schermata di gestione del cliente, il c.d. "CRM" (Customer Relationship

Management). Per tali ragioni, sostiene che nessuna responsabilità può essere ascritta alla resistente, chiedendo il rigetto delle richieste di indennizzo formulate dall'istante.

NEL MERITO, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo, relativo alle doglianze oggi lamentate dall'istante. Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante, oltre a non essere adeguatamente documentata, appare forzata, generica, e, comunque sia, non circostanziata, 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. **Zampaglione F.**, nei confronti della società Tiscali Italia;
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, 12 luglio 2017

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

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