

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.234 DEL 07-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Aloi xxxx/ Fastweb xx – n. utenza xxxx)

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;

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. 40997 del 2 settembre 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con le 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 settembre 2015, prot. n. 41170, 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 in data 1 ottobre 2015, con cui la Società Fastweb ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) attivazione di servizi non richiesti; 2) fatturazioni indebite; 3) mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver contatto, nel gennaio 2013, la società Fastweb per aderire ad una promozione congiunta con la società Sky;
- 2) l'operatore della società, in maniera ingannevole, avviava la procedura per l'esecuzione del contratto, del quale l'istante prendeva conoscenza il 6 febbraio 2013, data in cui riceveva la prima fattura;
- 3) i contratti con le due società, tuttavia, non erano unificati e, nonostante vari solleciti telefonici, l'istante non usufruiva degli sconti reclamizzati;
- 4) il 30 novembre 2013, inviava formale richiesta di disdetta tramite fax e, successivamente, in data 4 dicembre, tramite raccomandata a/r. Tale richiesta non veniva presa in considerazione dalla società resistente;
- 5) in data 27 gennaio 2014 l'istante migrava ad altro gestore telefonico, restituendo alla società resistente il modem in proprio uso, in data 13 marzo 2014;
- 6) la società resistente, tramite una società di recupero crediti, richiedeva il pagamento di fatture, per un importo totale di € 249,19, relativamente a periodi successivi all'erogazione del servizio;
- 7) sono state pagate tutte le fatturazioni concernenti consumi fatturati fino al 31 gennaio 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 17 luglio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 3) il rimborso/storno degli importi fatturati e non dovuti;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e, preliminarmente, chiede che venga dichiarata l'inammissibilità delle richieste non coincidenti con quelle di cui all'istanza di conciliazione o che non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) trattasi di un cliente residenziale, attivato con migrazione recipient, con trasmissione da parte dell'istate del documento di identità, e collaudo in data 17 febbraio 2013;
- 2) la fattura di febbraio 2013 conteneva l'offerta commerciale corretta;
- 3) l'istante sceglieva come metodo di pagamento quello mediante carta di credito, in quanto la promozione era applicabile solo se il pagamento avveniva tramite RID o carta di credito;

- 4) la Banca, in data 5 marzo 2013, negava l'autorizzazione ad effettuare pagamenti attraverso carta di credito e la successiva modalità di pagamento, scelta dall'utente, ovvero il bollettino postale, non era accettata dalla società Sky;
- 5) trattandosi di due contratti separati, come previsto negli articoli 2.2 e 2.3 delle "Condizioni Generali di Contratto per l'offerta home pack di Fastweb e Sky", il rapporto commerciale continuava a persistere solo con Fastweb, con le tariffe usualmente praticate;
- 6) non risultano pervenuti né reclami, né l'asserita disdetta;
- 7) esiste, esclusivamente, una richiesta di migrazione, ricevuta in data 9 gennaio 2014 ed espletata in data 28 gennaio, con chiusura del contratto al 3 febbraio;
- 8) l'istante è debitore della somma di € 249,46.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, vista la richiesta della società resistente, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché dal verbale di mancata conciliazione del 17 luglio 2015 emerge che non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare alcuna responsabilità in capo alla società resistente, per quel che concerne la mancata risposta ai reclami, in quanto agli atti non risulta inviato alcun atto, né l'utente ha prodotto documentazione a prova dell'invio degli asseriti reclami, utile, perlomeno, a collocarli temporalmente. Lo stesso dicasi, per l'asserita disdetta, che pur essendo affermata, non viene, in alcun modo provata: sarebbe stato conveniente produrre copia della stessa, con i dati dell'avvenuto invio.

Per tali motivazioni la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami è rigettata.

È rigettata, inoltre, la richiesta di rimborso degli addebiti, pagati e non dovuti, in quanto, agli atti, risulta che gli importi fatturati corrispondevano alla proposta commerciale, cui l'utente aveva aderito.

È accolta, infine, la richiesta di storno delle fatturazioni successive al 31 gennaio 2014, per un totale di € 249,46, in quanto riferentesi, a periodi in cui l'istante era già migrato ad altro operatore.

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità delle domande di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, avanzata dalla sig.ra P. Aloï, nei confronti della società Fastweb;
- 2) Il rigetto delle richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami e di rimborso delle fatturazioni indebitamente pagate, avanzate dalla sig.ra P. Aloï, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Fastweb.
- 3) La società Fastweb è tenuta a stornare, alla sig.ra P. Aloï, la somma di € 249,46;
- 4) La società Fastweb è tenuta a corrispondere alla sig.ra P. Aloï, a mezzo bonifico o assegno bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

- 5) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 6) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 7) 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";
- 8) La presente determina 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;
- 9) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale