

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 206 DEL 09/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Arcidiaco xxx / Telecom Italia xxx – utenza n. 0965/xxx)

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. 11374 del 13 marzo 2015, 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 23 marzo 2015, prot. n. 13158, 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 30 marzo 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che l'odierno istante lamenta la ritardata migrazione dell'utenza in oggetto dall'operatore Fastweb all'operatore Telecom Italia, precisando quanto segue:

- 1) in data 13 ottobre 2014, l'utente richiedeva il passaggio della linea telefonica con rientro in Telecom;
- 2) il 24 novembre successivo, l'operatore *donating* Fastweb procedeva al distacco dell'adsl e, nel mese di dicembre, anche del servizio fonia;
- 3) in data 23 novembre 2014, Telecom informava l'utente di aver provveduto ad inviargli il *router*, che tuttavia non perveniva all'indirizzo dell'utente medesimo;
- 4) un tecnico Telecom effettuava un intervento ed informava l'utente che, alla ricezione del *router*, il servizio sarebbe stato attivato; l'istante provava ad effettuare, in proprio, l'installazione di un *router*, ma riscontrava l'assenza di linea;
- 5) il disservizio permaneva fino al mese di gennaio 2015, quando l'utenza migrava finalmente in Telecom.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 5 febbraio 2015, si concludeva con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede l'indennizzo per i disservizi subiti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza del presente ricorso.

Nei fatti, Telecom conferma la data della richiesta di migrazione da parte dell'utente e dichiara di avere emesso l'ordinativo di lavoro in data 24 ottobre 2014. Stando alla versione fornita dall'operatore convenuto, il successivo 3 dicembre viene realizzato l'impianto, ma l'utenza non viene attivata a causa del mancato rilascio della linea da parte di Fastweb, che provvede al rilascio solo in data 30 gennaio 2015, a seguito di presentazione del mod. GU5 da parte istante. Nella stessa data, Telecom provvede ad attivare la linea.

Considerato che Telecom ravvisa, nel caso in esame, una responsabilità dell'operatore *donating*, Fastweb, per mancato rilascio della linea e violazione degli obblighi nascenti dalle norme di settore (delibera Agcom n. 274/07/Cons.), per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non espressamente richiesta, né ritenuta necessaria ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: risulta accertato che l'odierno istante ha richiesto la migrazione dell'utenza, con rientro in Telecom Italia, in data 13 ottobre 2014 e che la migrazione si è perfezionata il 30 gennaio 2015, come si evince dalle note di riscontro inviate a questo CoReCom dall'operatore Telecom in corso di istruttoria del mod. GU5, depositato il 7 gennaio 2015. Quanto alla lamentata tardiva migrazione, l'operatore convenuto, pur confermando di avere preso in carico la detta richiesta alla data del 24 ottobre 2014, nega ogni addebito, sostenendo, senza tuttavia dimostrare, che l'operatore *donating*, Fastweb, avrebbe provveduto al rilascio della linea solo in data 30 gennaio 2015. Questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ritiene provate le circostanze addotte dalla società convenuta. Pertanto, constatata l'esistenza del disservizio lamentato dall'odierno utente e la sua durata, verificata la violazione delle norme di cui alla delibera Agcom n. 274/07/Cons, da parte di Telecom, nella sua qualità di operatore

recipient, si conclude per l'accoglimento della domanda di indennizzo di parte istante, per tardiva migrazione dell'utenza *de qua*, stabilendo che Telecom Italia corrisponda al medesimo ricorrente la somma di € 500,00 (cinquecento/00), calcolata al parametro di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi (delibera Agcom n. 73/11/Cons.), ovvero € 5,00/giorno, dal 13 ottobre 2014 (previa decurtazione, come da normativa Agcom, dei 10 giorni iniziali dalla richiesta) al 1 febbraio 2015 (data di espletamento del processo di migrazione), per complessivi 100 giorni di disservizio;

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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*";

CONSIDERATO che, nonostante la 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 al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. G.A. Arcidiaco, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 500,00 (cinquecento/00), a titolo di indennizzo per ritardata migrazione;
 - b) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) 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.

Il Responsabile del Procedimento
f.to D.ssa Caterina Romeo

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