

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.186

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - FARMACIA XXXXX Di VERARDI XXX c/ULTRACOMM TELECOM XXX- utenza XXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 12 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 11610, con cui la nominata ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la ULTRACOMM, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. e ss. mm. e ii.;

la nota del 14 marzo 2014, prot. n. 12155, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha dichiarato quanto segue:

il 15 gennaio 2014 è stato interrotto il servizio senza alcun preavviso;

il 17 gennaio 2014 è stata avanzata richiesta di recesso dal contratto;

il gestore ha richiesto il pagamento della fattura n. XXXX, relativa al mese di gennaio, di € 67,35 (di cui € 60,00 per costi di disattivazione).

Per i suesposti motivi, il 19 febbraio 2014 l'istante ha promosso, davanti a questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione, che si è concluso con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto l'annullamento della fattura di € 67,35.

A seguito di nota di avvio del procedimento, il gestore, con memoria del 24 aprile 2014, ha precisato:

il 18 ottobre 2013, l'istante, contattato telefonicamente, ha richiesto l'attivazione del servizio telefonico;

a seguito di comunicazione telefonica, con cui esprimeva la volontà di migrare in Telecom, e di successiva richiesta di recesso, è stato disattivato il servizio;

ha usufruito del servizio per tre mesi, saldando i relativi consumi per i primi due mesi;

l'attivazione e la disattivazione del servizio sono state richieste dall'istante;

per un bonario componimento *"rinuncia ad ogni addebito presente e futuro, alla cancellazione di ogni eventuale sospeso ed all'annullamento della pratica di recupero crediti"*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione. Purtroppo, il gestore ha avanzato proposta transattiva nelle proprie memorie (*"rinuncia ad ogni addebito presente e futuro, alla cancellazione di ogni eventuale sospeso ed all'annullamento della pratica di recupero crediti"*).

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non necessario disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento al costo di disattivazione

L'istante ha dedotto che il 15 gennaio 2014 è stato interrotto il servizio senza alcun preavviso, e per tale ragione il 17 gennaio 2014 ha avanzato richiesta di recesso dal contratto. Successivamente, il gestore ha richiesto il pagamento della fattura n. 0018955, relativa al mese di gennaio, di € 67,35, di cui € 60,00 per costi di disattivazione.

In proposito, la legge n. 40/2007, come confermato nelle Linee guida della Direzione Tutela dei consumatori di Agcom, stabilisce che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Nel caso di specie, il gestore si è limitato a evidenziare che il cliente ha usufruito del servizio per tre mesi, saldando i relativi consumi per i primi due mesi, ma nulla ha precisato in ordine ai costi di disattivazione.

Per cui, non avendo l'operatore provato di aver effettivamente sostenuto i costi per la disattivazione del servizio, si conclude per l'annullamento della fattura de qua.

3. Con riferimento alle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, l'operatore pur non ha aderendo all'udienza di conciliazione, in memoria ha proposto di transigere la controversia rinunciando ad ogni addebito presente e futuro, cancellando ogni eventuale sospeso ed annullando la pratica di recupero crediti.

Per quanto sopra precisato, nulla è riconosciuto in ordine alle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Ultracom, per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta ad annullare in favore della ricorrente la fattura n. XXX, di € 67,35 (sessantasette/35). Spese di procedura non dovute.
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

- 4) La presente delibera 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;
- 5) ULTRACOMM è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale