



Determinazione dirigenziale n. 5 del 06/06/2016

Oggetto: definizione della controversia XXX PROFUMO / NOVERCA ITALIA S.R.L. (Unipersonale in liquidazione)

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA 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*;

VISTA 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, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento*;

VISTO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 12.05.2015, con cui il Sig. XXX Profumo ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Noverca Italia S.R.L., Unipersonale in liquidazione (di seguito, Noverca), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 20.05.2015 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la presentazione fuori termine della memoria difensiva del gestore, depositata il 22.06.2015 e, quindi, successivamente alla data del 19.06.2015 assegnata con la sopraccitata comunicazione di avvio del procedimento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che la numerazione XXX non ha mai ricevuto sms dall'operatore del Regno Unito Virgin Mobile UK da quando è stata portata a Noverca;
- che la prima segnalazione telefonica (codice 3996612) risale al 11.08.2014 e il primo reclamo scritto al 10.11.2014;
- che, nonostante Noverca avesse inizialmente addebitato il fatto alla mancanza di accordi tra operatori per il servizio, altri suoi clienti potevano correttamente ricevere sms dall'operatore estero;
- che Noverca non ha mai giustificato tale anomalia;
- che il suddetto operatore non ha mai risposto all'ultima missiva del 19.12 2014;
- che richiesto in data 11.01.2015 il dettaglio chiamate del periodo 01.12.2014 – 10.01.2015 con apposito modulo (non essendo dalla propria area on - line disponibile il dettaglio chiamate), l'operatore ha risposto alla richiesta il 23.01.2015 con un dettaglio chiamate in cui tutti gli eventi di traffico risultavano dal 16.06.2014;
- che non veniva dato seguito alla richiesta di ricevere un dettaglio corretto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante limita sostanzialmente la propria richiesta in ordine alla corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo (non avendo Noverca mai fornito adeguate motivazioni, non avendo indicato le verifiche svolte ed avendo omesso di informare l'utente circa le procedure di risoluzione delle controversie, come stabilito dall'Allegato a, art. 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP).

Sulle restanti fattispecie illustrate, infatti, il Sig. Profumo precisa:

- 1) che siccome l'utenza oggetto di controversia è stata portata ad altro operatore, la richiesta riguardante la risoluzione del problema lamentato non è più pertinente;
- 2) che, con riferimento alla richiesta del dettaglio traffico, *"l'operatore ha finalmente fornito dettaglio traffico con date corrette il 06.02.2015"* e non formula a riguardo alcuna domanda.

Il gestore Noverca ha inviato la propria memoria di replica in data 22.06.2015 e, quindi, successivamente alla data del 19.06.2015 assegnata dal Corecom nella comunicazione di avvio del procedimento inviata alle parti il 20.05.2015; la stessa, pertanto, non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art. 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS.

Va comunque evidenziato che, pur non potendo esaminare per quanto sopra esposto la difesa contenuta nella predetta memoria, pur tuttavia la documentazione ad essa allegata (composta di n. 2 riscontri a reclami datati, rispettivamente, 17.11.2014 e 18.12.2014) riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (v., in conformità, le delibere nn. 157/11/CIR e 45/12/CIR).

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

La domanda dell'istante (dallo stesso limitata all'unico punto più sopra specificato) risulta fondata e va accolta per i motivi che saranno illustrati.

B.1) Sulla mancata risposta al reclamo.

Parte ricorrente ha depositato copia del reclamo datato 19.12.2014 ed inoltrato a Noverca, lamentandone il mancato riscontro.

Detta comunicazione veniva inviata a mezzo fax al n. XXX, come indicato sulla stessa e come abitualmente fatto dal Sig. Profumo con i precedenti reclami, prodotti agli atti, del 10.11.2014 e del 17.11.2014.

Che il predetto fax fosse il numero di riferimento corretto ove inviare i reclami appare comprovato dalla produzione (effettuata sia dal ricorrente che dal gestore) di copia del riscontro fornito dal gestore il 17.11.14 al reclamo inviato nella medesima data dal Sig. Profumo al suddetto numero XXX ed, evidentemente, ricevuto da Noverca.

L'ulteriore e contestato reclamo del 19.12.2014 veniva inviato dall'istante al medesimo numero di fax.

Ora, considerando che l'allegazione documentale alla memoria prodotta tardivamente da Noverca a contestazione della domanda di parte istante consta esclusivamente di due risposte fornite nelle date 17.11.2014 e 18.12.2014, si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante a fronte del fatto che *"all'ultima missiva del 19.12.2014, Noverca non ha mai risposto"*, in quanto di circostanza diversa non è stata dal gestore data né allegata prova.

L'istante avrà conseguentemente diritto ad un indennizzo rapportato al periodo di 144 gg. compreso tra la data del 19.12.2014 a quella del 12.05.2015 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo aderito Noverca al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante), che andrà quindi calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*, moltiplicato per complessivi 99 giorni (decurtati i 45 gg. di cui all'art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Noverca nella propria Carta Servizi vigente ai tempi, in quanto non prodotta), per un totale di € 99,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e 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, tenuto conto di quanto sopra affermato, considerato inoltre che l'istante non si è avvalso di assistenza qualificata nel procedimento né si sono tenute udienze, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX Profumo, residente in XXX, nei confronti di NOVERCA ITALIA S.R.L., Unipersonale in liquidazione, in persona del liquidatore, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di € 99,00.

Compensa integralmente le spese.

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.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis