



Determinazione dirigenziale n. 13 del 03/08/2017

Oggetto: Definizione della Controversia GU14–172/2017 XXX FIDIA / FASTWEB SPA - Società a socio unico e soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG -

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. 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*;

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 n. 87-2016 del 28 novembre 2016, 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 GU14 n. 1.11.12.5/163/2014 del 26/04/2017 con la quale XXX FIDIA, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con FASTWEB SPA (di seguito Fastweb), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 22/05/2017, prot. 18726/A0305A con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21/06/2017 (prot. 23393/A0305A) con la quale FASTWEB ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 27/06/2017 (prot. 23847/A0305A) con la quale questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 18/07/2017;

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

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver sottoscritto in data 27/10/2015 contratto con FASTWEB con un canone comprensivo dei servizi Avviso di Chiamata e Chi Chiama Inclusi;
- che il servizio in contestazione è stato oggetto di controversia sanata con una transazione nel mese di maggio 2016, con esclusione per errore del punto Servizi chiamata e Chi chiama inclusi;
- che tale accordo viene parzialmente disatteso dall'operatore in quanto i rimborsi concordati avvengono saltuariamente e su sollecito di parte istante.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) Rimborso €. 5,00 concordati in transazione nel mese di maggio 2015;
- 2) Rimborso del costo per il servizio avviso di chiamata.

Con memoria difensiva del 21/06/2017 Fastweb eccepiva in sintesi quanto segue:

- Che in data 5.04.2016 XXX Fidia ha presentato istanza di conciliazione lamentando la perdita della numerazione secondaria XXX e la mancata gratuità dei servizi telefonici supplementari Chi Chiama e Avviso di Chiamata;
- Che il successivo 27/05/2016 le parti hanno sottoscritto un accordo transattivo a tacitazione delle pretese formulate nel predetto modello UG, che allega;
- Che controparte ha depositato in data 15.12.2016 un nuovo modello UG lamentando l'inesatta applicazione del contratto sottoscritto con FASTWEB in data 27/10/2015;
- Che controparte reitera le domande relative al Servizio di Chiamata e Chi Chiama;
- Che l'odierno giudizio è quindi inammissibile/ improcedibile atteso che la materia del contendere è coperta da accordo transattivo tra le parti;
- Che l'interpretazione e l'eventuale accertamento dell'accordo non possono essere oggetto di successiva nuova istanza di conciliazione e/o di definizione, atteso che la materia è sottratta alla cognizione del Corecom;
- Che l'accordo transattivo intervenuto fra le parti è stato correttamente eseguito da parte di Fastweb.

L'operatore concludeva pertanto chiedendo l'istanza di definizione della controversia fosse dichiarata inammissibile/improcedibile.

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

A) Sul rito

Parte istante ha rappresentato di aver sottoscritto in data 27/10/2015 un contratto con FASTWEB con un canone comprensivo dei servizi Avviso di Chiamata e Chi Chiama Inclusi.

L'odierna ricorrente ha lamentato che il servizio in contestazione è stato oggetto di controversia sanata con una transazione nel mese di maggio 2016, con esclusione, per errore, del punto Servizi chiamata e Chi Chiama inclusi.

A tale fine parte istante ha chiesto sostanzialmente al Corecom di riesaminare la questione in oggetto condannando l'operatore ad erogare il rimborso dei 5 euro concordati in transazione

oltre che a effettuare il rimborso del costo per il servizio di Avviso di chiamata e Chi Chiama che sarebbe stato erroneamente escluso dalla transazione di che trattasi.

FASTWEB ha eccepito l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza formulata dalla XXX Fidia, in quanto la materia del contendere è coperta da accordo transattivo intervenuto tra le parti già a far data dal 27/05/2016 e che comunque l'interpretazione e l'eventuale accertamento dell'accordo non possono essere oggetto di successiva nuova istanza di conciliazione e/o di definizione, atteso che la materia è sottratta alla cognizione del Corecom.

Al fine di definire la vicenda in oggetto, si rende pertanto necessario ripercorrere il relativo iter giuridico-amministrativo che risulta agli atti di questo Ufficio.

In seguito all'esperita istruttoria è emerso che già in data 5.04.2016 (UG prot. 11901/A04040 del 5/04/2016) la medesima controversia era stata oggetto di una istanza di conciliazione avanti questo ufficio, istanza successivamente archiviata in quanto il 27.05.2016 le parti avevano sottoscritto un accordo transattivo, allegato agli atti, a tacitazione delle pretese formulate nel predetto modello U.G.

Dal contenuto dell'accordo transattivo intercorso in data 27.05.2016 fra FASTEWEB SPA e XXX Fidia con riferimento al modello UG del 5.04.2016 prot. 11901/A04040/2016, emerge che le parti hanno espressamente concordato che *“Con la sottoscrizione della presente proposta le parti si danno reciprocamente atto di null'altro avere a che pretendere l'una dall'altra, riguardo all'istanza oggetto della presente”*.

Successivamente al verificarsi di tale evento, e più specificamente, in data 15/12/2016, XXX Fidia ha depositato presso questi Uffici una nuova istanza UG (prot. 41521/A04040) avente il medesimo oggetto dell'istanza già presentata in data 5/04/2016 di cui sopra si è detto.

Pertanto, considerato che l'Ufficio ha verificato l'identità dell'oggetto delle istanze UG prot. 11901/A04040 del 5/04/2016 e UG prot. 41521/A04040 del 15/12/2016, posto che fra le parti è intervenuto accordo transattivo sulla medesima questione già a far data dal 27/05/2016 e che esula dalla competenza di questo Corecom l'interpretazione ovvero l'accertamento degli accordi intercorsi fra le parti, si ritiene improcedibile la presente istanza di definizione della controversia e se ne dispone nel contempo l'archiviazione ai sensi dell'art. 20, comma 2) della Delibera AGCOM 173/07/CONS.

DETERMINA

L'archiviazione per improcedibilità dell'istanza GU14 n. 1.11.12.5/163/2014 presentata in data 26/04/2017 da XXX Fidia, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'at. 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

AM