

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 414 DEL 02-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(La Cava xxxx, n.q. di erede di La Cava xxxx c/ Tim-Telecom Italia xxx –
utenza n. xxxxx)

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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 n. 7669 del 22 febbraio 2016, 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 25 febbraio 2016, prot. n. 8433, 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;

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

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) l'illegittima fatturazione, nonostante la disdetta; 2) la carenza informativa; 3) l'esercizio di una pratica commerciale scorretta.

Il ricorrente, erede dell'intestatario di un'utenza telefonica residenziale fissa, ha esposto di aver richiesto la disdetta della linea e si duole di aver subito l'illegittimo addebito di costi non dovuti, per fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione. Deposita a tal fine il sollecito - inviato a mezzo fax - del 20 maggio, del 15 giugno, del 7 luglio e del 25 agosto 2015.

Nonostante, le continue richieste di cessazione, Telecom non avrebbe chiarito all'utente le diverse modalità con cui pervenire alla cessazione del contratto, ha continuato ad emettere fatture sino ad ottobre dello scorso anno.

L'istante, pertanto, ha domandato:

- a) lo storno delle fatture, con regolarizzazione della posizione debitoria dell'utente;
- b) l'indennizzo di € 900, 00 per la mancata disattivazione dei servizi;
- c) il rimborso delle spese di procedura.

Telecom, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo preliminarmente, l'illegittimità formale della disdetta, avvenuta sempre a mezzo fax, senza l'indicazione del mittente e del documento di riconoscimento dello stesso.

In particolare, l'utente aveva disatteso le condizioni generali di contratto e quanto stabilito dall'art. 5, co. 3, delibera 664/06/cons, secondo cui il recesso può essere esercitato con fax, a condizione che sia seguito entro due giorni da raccomandata a/r.

Il gestore produce, in copia, quanto ricevuto a mezzo fax dall'utente e, restando fermo nel contestare la modalità di esercizio del recesso, conclude per il rigetto delle domande.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, va dato atto dell'esperimento del tentativo di conciliazione, concluso con il mancato accordo delle parti e dovendo inoltre valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non ritenuta necessaria ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e quindi la domanda può trovare parziale accoglimento.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

Con riferimento al ritardo nella disattivazione dell'utenza, le eccezioni di forma proposte da Tim-telecom non sono pienamente convincenti.

L'utente, come visto, produce numerose richieste, pacificamente ricevute dall'operatore, e riportanti il contatto telefonico mobile dell'erede dell'utente, il codice fiscale, la copia della carta d'identità del de cuius ed il certificato di morte e sono idonei ad appalesare due fatti: il decesso dell'utente e l'interesse degli eredi alla cessazione dell'utenza. Se da un lato la modalità di esercizio della disdetta non appare formalmente idonea - in ragione delle condizioni generali di abbonamento del gestore - dall'altro lato, il gestore non ha provato l'adesione dell'utente a siffatta clausola contrattuale. Sicché, tenuto conto del numero e della continuità delle richieste, sembra equilibrato disporre lo storno di tutte le fatture e delle corrispondenti voci di addebito successive al 15 luglio 2015 (trentesimo giorno successivo alla ricezione del fax del 15 giugno 2016), con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile, ad eccezione degli eventuali costi per recesso.

Privo di fondamento è, poi, il richiamo di parte ricorrente all'art. 5, co. 3, delibera 664/06/cons, in quanto abrogata e rivolta a disciplinare il diritto di ripensamento in caso di contratti a distanza; fattispecie diversa da quella oggetto della presente controversia.

Quanto alla domanda di indennizzo, essa non è fondata e non può trovare accoglimento. L'utente non allega, infatti, alcun pregiudizio riconducibile a fattispecie regolamentate dalla delibera 73/11/CONS.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente il ricorso del ricorrente.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza del sig. La Cava S., n.q. di erede dell'utente La Cava G., la società Tim-Telecom Italia è tenuta a:

- 1) alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, inerente l'utenza in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, per i periodi successivi al 15 luglio 2015, fatti salvi i costi di recesso, con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti per le predette voci. Inoltre, è tenuta a riconoscere e versare all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia 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;

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. Michele Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale