



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 18-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Massara xxxxx c/Tim- Telecom Italia xxx - utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 05-07-2017, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

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

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;

il 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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della 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. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 51929 del 21 dicembre 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 3 gennaio 2017, prot. n. 290, 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, a mezzo e-mail, il 26 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica prodotta dal ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 6 giugno 2017;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0963/ 395XXX, avendo stipulato con l'operatore in questione un contratto *Business*, per la fornitura dei servizi voce e ADSL, ha rappresentato che:

1. in data 11 febbraio 2016, l'operatore in questione ha sospeso i predetti servizi (voce e ADSL), senza alcun preavviso, sulla base di un presunto mancato pagamento di una fattura del 2013, e che tali servizi sarebbero stati riattivati il 25 febbraio 2016;
2. il 24 maggio 2016, ha inoltrato, a mezzo posta elettronica certificata, un reclamo, senza alcun riscontro dell'operatore;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'indennizzo per la sospensione dei servizi (voce e ADSL), senza alcun preavviso;
2. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. l'indennizzo per prassi commerciale scorretta;
4. i danni patrimoniali e all'immagine.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 30 novembre 2016.

2. La posizione dell'operatore

In data 26 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rappresentando in particolare che:

- a) l'utenza in questione e, quindi, i relativi servizi (voce e ADSL) sono stati sospesi il 12 febbraio 2016, per il mancato pagamento del conto telefonico n. 6/2013, di euro 179,50;
- b) l'utenza *de qua* è stata riattivata il 25 febbraio 2016;
- c) la sospensione è legittima, perché l'istante è stato preavvisato con missiva di risoluzione contrattuale, perciò, non si ravvede alcun inadempimento contrattuale, richiamando financo l'art. 20 delle C.G.A.,;
- d) successivamente alla sospensione ed alla riattivazione, in data 13 maggio 2016, l'istante ha provveduto al pagamento parziale della fattura in contestazione;

In conclusione, atteso che la sospensione dei servizi è dovuta al mancato pagamento di un conto telefonico, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto che in diritto.

In data 30 gennaio 2017, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 6 giugno 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, per incompetenza di questo Organo a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Per quanto concerne il merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta formulata dall'istante, in ordine alla sospensione dei servizi (voce e ADSL), effettuata l'11 febbraio 2016, successivamente riattivata il 25 febbraio 2016, senza alcun preavviso, si richiama l'art. 5 del vigente Regolamento di procedura, approvato con delibera 173/07/CONS, a mente del quale l'operatore, anche in caso mancato/ritardato pagamento del corrispettivo per il servizio erogato, è tenuto ad informare l'utente, con congruo preavviso. Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto che l'operatore ha sospeso i servizi in questione, senza alcuna preventiva comunicazione. La resistente ha confutato le affermazioni dell'istante, sostenendo, innanzitutto, che la sospensione è scaturita dal mancato pagamento del conto telefonico n. 6/2013, il cui pagamento parziale è avvenuto solo successivamente alla sospensione ed alla riattivazione dei servizi, precisamente il 13 maggio 2016. Inoltre, ha prodotto la missiva del 27 febbraio 2014, avente ad oggetto la risoluzione contrattuale, al fine di provare che l'utente è stato informato.

Orbene, considerato che la missiva inoltrata all'istante è datata 27 febbraio 2014 e che nessuna altra comunicazione è stata fatta all'istante, mentre la sospensione, per come confermato anche dall'operatore nella memoria prodotta, è avvenuta l'11 febbraio 2016, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta del ricorrente intesa ad ottenere l'indennizzo per la sospensione dei servizi (voce e ADSL), in quanto disposta in carenza dei requisiti prescritti dalla norma vigente, sopra richiamata.

Per questo motivo, si ritiene ragionevole riconoscere all'istante un indennizzo da computare in base al parametro previsto di euro 7,50 pro die, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Tale indennizzo deve essere moltiplicato in misura pari al doppio pro die, secondo la tipologia *business* del contratto in questione, in forza del combinato disposto di cui all'articolo 12, comma 2.

Perciò, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi (voce/ADSL), l'importo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00), per giorni 14, corrispondente alla durata della sospensione (così calcolato: (15,00X2X14 giorni). La mancata prova del preavviso di sospensione dei servizi, fonda, altresì, ai sensi dell'art. 5 della delibera 173/07/CONS, il diritto dell'utente al rimborso delle somme addebitate a titolo di disattivazione ed attivazione dell'utenza in questione.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 24 maggio 2016, l'istante ha provato di aver inoltrato il predetto reclamo, allegando il report della trasmissione, a mezzo posta elettronica certificata. Di contro, dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione dell'operatore a detto reclamo che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa regolamentare.

Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 24 maggio 2016 (data di invio del reclamo) ed il 30 novembre 2016 (data della conciliazione), e corrisponde a 161 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 161,00 (centosessantuno/00).

Si rigettano le altre richieste.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

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; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERAZIONE

L'accoglimento parziale dell'istanze presentate dal Sig. **Massara F.** nei confronti delle società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) Euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi (voce e ADSL), oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 161,00 (centosessantuno/00) per mancata risposta al reclamo;
 - c) Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. La società Tim- Telecom Italia è tenuta, altresì, a rimborsare le somme addebitate, per la disattivazione e per la successiva attivazione dell'utenza in oggetto.
3. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale