



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale  
della Calabria



## **Co.Re.Com. Cal/Rep**

DELIBERAZIONE N. 19-2017

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

### 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. 51905 del 21 dicembre 2016, con cui la 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 27 dicembre 2016, prot. n. 52622, 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 24 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva;

VISTA la memoria di replica prodotta dalla 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 ha lamentato l'illegittima attivazione di due utenze telefoniche, intestate alla stessa, in ragione del furto della propria identità da parte di terzi. In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato che:

1. in data 7 novembre 2016, è stato contattato da una società di recupero crediti, la quale le comunicava una morosità sull'utenza 0818306XXX;
2. successivamente, ha contattato l'operatore per avere delle spiegazioni, e scopriva che erano state attivate due utenze a suo nome, in località "Cardito Napoli", precisamente la n. 0818306XXX e la n. 0818301XXX;
3. vista l'arbitraria attivazione delle predette utenze, essendo titolare della sola utenza telefonica n. 0965/644XXX, attualmente attiva con altro operatore, ha segnalato l'accaduto all'Autorità Giudiziaria, sporgendo formale denuncia- querela, nei confronti di ignoti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1. l'immediata disattivazione delle utenze (0818306XXX e 0818301XXX);
2. lo storno dell'integrale situazione debitoria, con il contestuale ritiro della pratica di recupero crediti;
3. gli indennizzi per le violazioni denunciate;
4. le spese legali.

In relazione a detta controversia, il ricorrente 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 14 dicembre 2016.

#### 4. La posizione dell' operatore

In data 24 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, rappresentando in particolare che:

- a) l'utenza n. 0818306XXX, avente una morosità di euro 116,81, è stata attivata il 23 maggio 2016, ed è cessata l'11 agosto 2016;
- b) l'utenza n. 0818301XXX, è stata riattivata il 23 settembre 2016, ed ha una morosità di euro 81,36.

In conclusione, si è appellata al principio di buona fede, nonché a quello dell'apparenza del diritto, per declinare ogni responsabilità della resistente, e, quindi, il rigetto dell'istanza, motivando che: *"... la società convenuta non avrebbe avuto motivi apparenti per diffidare delle dichiarazioni resi dal soggetto che ha manifestato la volontà di concludere il contratto (...) essendo stata la stessa sottoposta a frode, pertanto, non si configurano gli estremi per poter riconoscere un eventuale indennizzo all'istante ..."* .

In data 25 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.

#### 5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dell'udienza di discussione, tenutasi il 6 giugno 2017, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta formulata dall'istante, concernente la liquidazione di un indennizzo per la violazione denunciata, la stessa può essere accolta. Il caso in esame, infatti, configura la fattispecie di "attivazione di servizi non richiesti", prevista e disciplinata dall'articolo 8 del "Regolamento", delibera n. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00, per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati.

Nel caso di specie, la documentazione prodotta dall'istante, in particolare, la denuncia sporta il 7 novembre 2016, presso la Polizia di Stato – Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni per la Calabria, prova che la stessa si è attivata per disconoscere le due utenze contestate. Di contro, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione per dimostrare la volontà dell'utente di attivare le utenze oggetto di contestazione, né ha ritenuto di conciliare la controversia, ha, solamente, declinato, in modo apodittico, la propria responsabilità.

Per questo motivo, si ritiene ragionevole riconoscere all'istante un indennizzo da computare in base al parametro previsto di euro 5,00 *pro die*, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Perciò, si stabilisce che la resistente liquidi all'istante, a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti l'importo complessivo di euro 820,00 (ottocentoventi/00). Nello specifico, euro 405,00 (quattrocentocinque), relativamente all'attivazione dell'utenza n. 081/8306XXX (euro 5,00 *pro die* per 81 giorni, decorrenti dal 23 maggio 2016 – data di attivazione dell'utenza *de qua* – fino all'11 agosto 2016 – data del passaggio verso altro operatore -); euro 415,00 (quattrocentoquindici/00), relativamente all'attivazione dell'utenza n. 0818301XXX (euro 5,00 *pro die* per 83 giorni, decorrenti dal 23 settembre 2016 – data di attivazione dell'utenza – fino al 14 dicembre 2016 – data in cui si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione, presso questo Co.Re.Com. ).

Inoltre, l'operatore in questione è tenuto a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, e conseguentemente procedere allo storno di quanto illegittimamente fatturato, nonché al ritiro della pratica di recupero crediti.

Relativamente alla richiesta di disattivazione delle utenze in contestazione, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni fornite dalle parti in sede di udienza di discussione, è emerso che l'utenza n. 0818306XXX è cessata, a seguito di passaggio ad altro OLO, mentre nulla è emerso riguardo l'utenza n. 0818301XXX. Di conseguenza, l'operatore, nel caso in cui non abbia ancora provveduto alla disattivazione di quest'ultima utenza, dovrà prontamente provvedervi.

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 della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, per il tramite del legale incaricato della sua assistenza, 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 dell'istanza presentata dalla Sig. ra **Tommasini A.B.** nei confronti delle società Tim- Telecom Italia, per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a) Euro 820,00 (ottocentoventi/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti: euro 405,00 (quattrocentocinque), relativamente all'attivazione dell'utenza n. 081/8306XXX, ed euro 415,00 (quattrocentoquindici/00), relativamente all'attivazione dell'utenza n. 0818301XXX - , oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
2. La società Tim- Telecom Italia è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, e conseguentemente procedere allo storno di quanto illegittimamente fatturato, nonché al ritiro della pratica di recupero crediti, e provvedere, se ancora attiva, alla disattivazione dell'utenza di cui *infra*;
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 deliberazione 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