

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.204

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – CIMATO XXXXX c /TELECOM ITALIA XXX utenza XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

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

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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";

l'istanza del 24 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 13731, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 7 aprile 2014, prot. n. 16376, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

nella prima decade del mese di settembre 2013 ha ricevuto una fattura con scadenza 10 settembre 2013, di € 124,00, debitamente saldata il 12 settembre 2013;

il 20 settembre 2013, ha ricevuto un'altra fattura dello stesso importo e contattando il call center gli veniva consigliato di pagarla;

l'1 ottobre 2013, resosi conto che la fattura era identica alla precedente, ha avanzato reclamo, rimasto senza alcun riscontro.

Per i suesposti motivi, il 4 febbraio 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto la restituzione di € 124,00, gli indennizzi per mancata gestione del reclamo e per pratica commerciale scorretta.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 6 maggio 2014, ha eccepito:

nella prima decade del mese di settembre 2013, è stata inviata la fattura inerente al conto 5/13, con scadenza 10 settembre 2013, dell'importo di € 124,00;

il 12 settembre 2013 risulta inviato al cliente, dal settore amministrativo, il sollecito di pagamento del conto 5/13, con allegato bollettino premarcato per il pagamento;

il predetto conto veniva pagato nella stessa data del 12 settembre 2013 e acquisito dal sistema amministrativo in data 13 settembre 2013;

nella lettera di sollecito venivano chiaramente indicati i dati identificativi della fattura oggetto di sollecito e il cliente veniva anche informato di non tenere conto della comunicazione, nel caso avesse già provveduto al pagamento;

nonostante tale avviso, successivamente, il data 26 settembre 2013, il cliente provvedeva ad effettuare nuovamente il pagamento del conto 5/13, di € 124,00;

nella stessa data del 26 settembre 2013 il cliente, accortosi del disguido, chiamava il servizio clienti 191;

l'operatore inseriva a sistema la richiesta per verificare se effettivamente si trattava di un doppio pagamento ed informava il cliente che al momento non era presente il predetto doppio pagamento (sarebbe stato acquisito solo il 27 marzo 2013) ed invitava lo stesso ad inviare copia dei due pagamenti al fine di effettuare i dovuti controlli;

il cliente, invece di inviare le relative ricevute di pagamento, come concordato dal servizio clienti, si rivolge direttamente al suo avvocato;

il 9 ottobre 2013, perveniva la richiesta di rimborso di € 124,00, riferito al doppio pagamento;

il 20 settembre 2013, l'ufficio amministrativo ha predisposto il rimborso di € 124,23, tramite assegno bancario inviato all'istante;

tale assegno, emesso con valuta 25 dicembre 2013, risulta regolarmente incassato;

non risulta inviato riscontro al legale del ricorrente, in quanto il cliente aveva già avuto riscontro con l'invio dell'assegno.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

Occorre precisare che la richiesta di restituzione di € 124,00 (centoventiquattro/00) è improcedibile, atteso che il predetto importo risulta incassato. Nello specifico, Telecom ha dichiarato che "il 20 settembre 2013, l'ufficio amministrativo ha predisposto il rimborso di € 124,23, tramite assegno bancario inviato all'istante" e "tale assegno, emesso con valuta 25 dicembre 2013, risulta regolarmente incassato". L'assegno è stato, dunque, incassato molto prima della presentazione dell'istanza GU14.

Riguardo la richiesta di indennizzo per mancata gestione del reclamo la stessa non è accolta, visto che il reclamo è stato inviato l'1 ottobre 2013 e il 20 settembre 2013 l'ufficio amministrativo aveva già predisposto il rimborso di € 124,23, tramite assegno bancario, e l'assegno risulta successivamente incassato.

In più, dall'esplicazione dei fatti, da parte del gestore, risulta che il cliente è stato gestito in maniera rapida e regolare. Ne deriva che non sussistono i presupposti per rilevare la "pratica commerciale scorretta" della convenuta e la relativa richiesta di indennizzo è rigettata.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'istante, e nulla, pertanto, gli è riconosciuto.

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;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Il rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Cimato A..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

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

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale