

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N.14

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ra.Ma. xxx c/ Tim – Telecom Italia xxx – n. utenza xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27-07-2016, 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 l'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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 21 ottobre 2015 ed acquisita al prot. n. 47226;

Vista la nota del 22 ottobre 2015, prot. n. 47532, 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, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione del 13 luglio 2016;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione dei servizi per cause amministrative. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 11 agosto 2015, la società resistente sospendeva, illegittimamente, i servizi relativi all'utenza telefonica, oggetto del presente procedimento, per asserita morosità;
- b. l'istante ha sempre pagato per i consumi relativi alla numerazione oggetto del presente procedimento;
- c. nelle fatturazioni, che alla società resistente risultavano non pagate, vi erano riaddebiti per altre numerazioni.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a. un indennizzo per riaddebito somme per altre numerazioni;
- b. un indennizzo per posizione dominante;
- c. un indennizzo per sospensione dei servizi, per cause amministrative.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. la linea telefonica in contestazione è stata oggetto di sospensione, causata dal mancato pagamento dei conti n. 5/14 e n. 1/15;
- b. le dette sospensioni sono legittime e precedute da vari preavvisi (allegati);
- c. l'addebito sulle dette fatture di somme relative a contratti telefonici cessati è legittimo e non è, comunque, stato contestato dall'istante nelle forme previste dalle condizioni contrattuali;
- d. la linea è stata riattivata in data 9 ottobre 2015, a seguito di provvedimento ex art. 5 del Regolamento, del Co.re.com. adito;
- e. l'istante ha una morosità complessiva pari a € 1.229,74.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per riaddebito somme per altre numerazioni e per posizione dominante, non essendo tali fattispecie di indennizzo contemplate dall'all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

L'istante lamenta la sospensione del servizio, voce e adsl, per cause amministrative, della propria numerazione, a far data dall'11 agosto e fino al 9 ottobre 2015. Si rileva che, dalla documentazione prodotta, pur risultando vari preavvisi di sospensione, la società usa riaddebitare sul conto attivo dell'istante le fatturazioni relative a conti pregressi non pagati: in proposito si ricorda che l'art. 5 del Regolamento stabilisce che è possibile la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. Alla luce di tali considerazioni la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi appare fondata e meritevole di accoglimento.

Tale indennizzo va quantificato in € 30,00 (trenta/00) per ogni giorno di illegittima sospensione, ai sensi dell'art. 4, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, a far data dall'11 agosto e fino al 9 ottobre 2015, e, poiché i giorni sono 59, è pari ad € 1.770,00 (millesettecentosettanta/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura stabilisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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,

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le domande di indennizzo per riaddebito somme per altre numerazioni e per posizione dominante) delle richieste di indennizzo avanzate da Ra.Ma., con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 1.770,00 (millesettecentosettanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio, per cause amministrative;
 - b) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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