

## **CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 119 DEL 22/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Simone XXX/Telecom Italia XXX – utenza n. XXX)

### 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 Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito 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;

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: "*a/ 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 prot. n. 6596 del 13 febbraio 2015, 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 16 febbraio 2015, prot. n. 6995, 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 memoria difensiva ed i relativi allegati, prodotti dalla società convenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a : 1) sospensione servizio fonia + ADSL dal 10 febbraio 2014 per mancato pagamento di una fattura (XXX); 2) perdita della numerazione, di titolarità dell'istante dall'anno 2008; 3) mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante riferisce di avere subito, senza alcun preavviso, la sospensione amministrativa dell'utenza a causa del mancato pagamento della fattura XXX, precisando che i servizi sono rimasti sospesi sino al 6 luglio 2014.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 29 gennaio 2015, in atti.

L'istante chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali in ragione dei sopra indicati disservizi ed il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la totale infondatezza e genericità delle domande avversarie.

Nel merito, la resistente confuta l'affermazione di parte istante, che avrebbe subito la sospensione dei servizi in data 10 febbraio 2014 a causa del mancato pagamento del conto 1/2014. Dimostra, invece, che i servizi venivano sospesi in data 4 giugno 2014, per mancato pagamento del conto 2/2014, tuttora non pagato. Allega, inoltre, la missiva del cliente, datata 1 marzo 2014 e spedita il 15 marzo 2014, con la quale il medesimo chiedeva la disdetta dal contratto con Telecom. Dimostra, altresì, che la linea in questione è stata cessata per morosità in data 24 luglio 2014. Per quanto appena detto, l'operatore si rende disponibile, in ottica meramente conciliativa, a stornare gli importi fatturati a far data dal 1 aprile 2014, fermo restando l'obbligo di pagamento a carico del cliente del conto 2/2014, del costo di disattivazione e dell'indennità di ritardato pagamento, presente sul conto 5/2014, per un totale complessivo di € 167,58.

Respinge, in quanto infondate, le richieste di indennizzo, per come formulate nell'istanza GU14, assumendone la genericità ed infondatezza ed evidenziando che la cessazione del contratto *de quo* ha fatto seguito alla disdetta

dell'utente, per cui è infondata anche la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione ed, analogamente, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita, questo ufficio non ha potuto constatare l'esistenza del disservizio (sospensione della linea voce e dell'ADSL) nel periodo indicato dal ricorrente e per le motivazioni dallo stesso addotte (mancato pagamento del conto 1/2014). Peraltro, la documentazione esibita dimostra come l'utenza *de qua* sia stata sospesa in data molto posteriore a quella indicata dal ricorrente, ovvero alla data del 4 giugno 2014, ed evidenzia come il cliente avesse inoltrato all'operatore una richiesta di disdetta del contratto, risalente all'1 marzo 2014 e si fosse reso insolvente per il mancato pagamento dei conti telefonici, dal 2/2014 in avanti.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati (sospensione dei servizi *de quibus* e perdita della numerazione), si deve concludere per l'infondatezza delle relative domande d'indennizzo e per il conseguente rigetto.

Deve, altresì, rigettarsi la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, per assoluta genericità ed indeterminazione della stessa, oltre che per la mancanza di alcun elemento probatorio, sia pure in forma elementare, a supporto della domanda medesima.

Si conclude, pertanto, per il rigetto dell'odierno ricorso.

Si accoglie, tuttavia, anche in un'ottica di *favor utentis*, la proposta formulata dall'operatore convenuto, consistente nello storno parziale delle fatture emesse in data successiva alla decorrenza della disdetta del contratto, 1 aprile 2014; per quanto sopra, si stabilisce che Telecom provveda allo storno degli importi fatturati a far data dal 1 aprile 2014 in avanti. Per il che, il cliente è tenuto al pagamento del residuo insoluto, ovvero sia del conto 2/2014, interamente dovuto, del costo di disattivazione dell'utenza e dell'indennità di ritardato pagamento, presente sul conto 5/2014, per un totale complessivo di € 167,58.

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*";

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo per sospensione della linea voce + ADSL, per perdita della numerazione e per mancata risposta ai reclami, per come formulate dal sig. G. Simone con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) Lo storno parziale, in favore dell'odierno ricorrente, degli importi fatturati da Telecom, a far data dal 1 aprile 2014 in avanti, stabilendo che il medesimo utente versi all'operatore il residuo debito (a titolo di pagamento del conto 2/2014, del costo di disattivazione dell'utenza e dell'indennità di ritardato pagamento, presente sul conto 5/2014), per un totale complessivo di € 167,58;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

- 4) 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";
- 5) La presente determina 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 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, 21 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento  
D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
f.to Avv. Rosario Carnevale