



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DELLA CALABRIA



*CO.RE.COM. CAL/OE*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 137 DEL 25-9-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxx Capula / Tim Telecom Italia xxxx – n. utenze xxxxx – xxxxx)

#### 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: *"al 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.51852 del 21 dicembre 2016, 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 documentazione allegata alla sopra citata istanza;

VISTA la nota del 27 dicembre 2016, prot.n. 52620, 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 e gli allegati prodotti dalla Compagnia resistente;

VISTA la memoria di replica e gli allegati prodotti dal ricorrente;

DATO ATTO che all'udienza di conciliazione, tenutasi il 20 dicembre 2016, non è stato raggiunto l'accordo delle parti;

VISTI gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Tim, del 20 giugno 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che l'odierno ricorrente lamenta:

- 1) *che in data 03 febbraio 2016, ha inoltrato al gestore, tramite raccomandata, lettera di disdetta relativa alla linea 0961482XXX";*
- 2) *che il gestore, sulla fatturazione del 6° bimestre (fattura n. 8U00242XXX) riferita alla linea 0961 61170, gli addebitava il conto del 4° bimestre relativa alla linea 0961482XXX pari ad € 120,00 (centoventi/00);*
- 3) *che lo stesso, in quanto titolare di altre utenze, provvedeva al pagamento dell'intero importo al fine di non vedersi interrotta l'utenza per presunta morosità;*
- 4) *che il gestore ha tenuto una condotta contraria ai doveri della trasparenza contrattuale propri del Codice del Consumo; costituisce prova il fatto di aver ricevuto su una fattura addebiti riferiti ad un altro conto senza specificare il dettaglio in sfregio ai principi fiscali.*

Per quanto sopra, il ricorrente chiede:

- 1) *il Rimborso della somma di € 120,00 (centoventi/00);*
- 2) *un indennizzo pari ad € 600,00 per il pagamento di servizi non richiesti a seguito di disdetta e contenuti nel 4° bimestre relativo all'utenza 0961482XXX e riportata sul conto 6° bimestre utenza 0961 611XX;*
- 3) *un indennizzo per violazione della trasparenza contrattuale € 500,00 (cinquecento/00).*

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 20 dicembre 2016, mentre l'udienza di definizione tenutasi il 20 giugno 2017, non ha recato elementi utili ai fini della decisione;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed, in particolare, afferma:

- 1) *che non le risulta pervenuta nessuna richiesta di disdetta sull'utenza n. 0961/482XXX;*
- 2) *che solo dopo il reclamo dell'utente pervenuto il 05 maggio 2016, provvedeva alla cessazione della linea 0961/482XXX, per cui veniva emessa con comunicazione del 22 giugno 2016 (prot. n. C15507399), una nota di credito pari ad euro 145,92 (centoquarantadue/92) da corrispondere mediante assegno;*
- 3) *che la somma summenzionata, tuttavia, non veniva corrisposta a causa di una morosità dell'utente di € 5.000,00 (cinquemila/00);*
- 4) *che le doglianze della 2 Giga devono essere considerate infondate, in quanto ha una posizione di morosità nei confronti della Tim Telecom.*

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per violazione della trasparenza contrattuale in quanto non esaminata nel precedente grado di giudizio, come è dato evincere dal verbale di mancata conciliazione del 20 dicembre 2016;

PRELIMINARMENTE, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per il pagamento di servizi non richiesti a seguito di disdetta in quanto tale voce non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si osserva quanto segue.

In relazione all'eccezione sollevata dal gestore, circa il mancato ricevimento della comunicazione di disdetta della linea 0961/482XXX, essa appare infondata, atteso che ricorrente ha fornito la prova della data di invio e della ricezione della disdetta contrattuale. In particolare, dalla documentazione prodotta dalla società ricorrente, risulta che la raccomandata a/r è stata inviata il 03 febbraio 2016 e ricevuta dal gestore il successivo 09 febbraio. Risolta la questione relativa all'esistenza della comunicazione di disdetta, si pone conseguentemente il problema di stabilire se l'importo di € 120,00 (centoventi/00) di cui al conto telefonico n. 4/2016 richiesto nella fatturazione del sesto bimestre - fattura n. 8U00242XXX già saldata, come da ricevuta di pagamento depositata in atti - riferita ad altra linea 0961/6117 sia dovuto o meno e, pertanto, se sia meritevole di accoglimento la domanda di rimborso di tale somma avanzata dalla ricorrente, in considerazione della circostanza che la suddetta fattura è stata emessa successivamente all'esercizio del diritto di recesso. Sul punto, occorre soffermarsi sul profilo della disdetta contrattuale. Com'è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce dell'art. 7, comma 2, delle C.G.A. Tim -Telecom, secondo cui: *"Il cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento d'identità, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso"*. Per cui, poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata dall'utente a mezzo raccomandata a/r, ne discende nel caso di specie che il recesso è efficace dal 18 febbraio 2016, considerato che la raccomandata a/r è stata inviata il 03 febbraio 2016 e ricevuta dal gestore il successivo 09 febbraio, come da copia in atti. La società ricorrente ha pertanto diritto al rimborso della somma di € 120,00 di cui al conto telefonico n. 4 /2016 il cui pagamento, come già precisato, è stato chiesto con fatturazione emessa in epoca successiva al 18 febbraio 2016 ed, in particolare, il 06 ottobre 2016.

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"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura vista la parziale fondatezza delle domande del ricorrente;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

- 1) l'accoglimento parziale del ricorso presentato dalla società **xxxx Capula A.** nei confronti della Compagnia Tim Telecom Italia, per il che:
- 2) La società resistente è tenuta a rimborsare la somma di € 120,00 (centoventi/00) di cui al conto telefonico n. 4/2016 richiesto nella fatturazione del sesto bimestre (fattura n. 8U00242XXX già saldata) riferita ad altra linea 0961/61XXX;
- 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 25 settembre 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Emanuela Quattrone

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