

## CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.143 DEL 08/09/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Calopresti xxxxx/Telecom Italia xxx – utenza n. 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. 6722 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 19 febbraio 2015, prot. n. 7579, 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 in data 17 marzo 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente e tutta la documentazione in atti;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che l'odierna istanza attiene a : 1) modifica unilaterale termini contrattuali; 2) addebito somme per ritardato pagamento; 3) mancata risposta al reclamo.

In particolare, l'istante lamenta di non aver ricevuto le fatture, né in forma cartacea né in formato digitale, dal conto 3/2014, provvedendo ai relativi pagamenti in ritardo rispetto alle scadenze prefissate; di avere verificato che sulla fattura xxxxx del 08/09/2014, non spedita, è stato addebitato l'importo di € 4,39 a titolo di indennità da ritardato pagamento del conto 3/2014. Precisa, al riguardo, di non avere mai richiesto la spedizione on line, preferendola a quella cartacea; che di tale modifica contrattuale il medesimo non è mai stato informato.

In relazione ai fatti sopra descritti, l'istante ha inoltrato reclamo in data 13 novembre 2014, che non è stato riscontrato dall'operatore.

Il tentativo di conciliazione, esperito in data 26 gennaio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale, in atti.

L'istante chiede il rimborso delle somme addebitate per ritardato pagamento; il ripristino delle modalità di invio delle fatture a mezzo Posta; un equo indennizzo per la modifica contrattuale suddetta, avvenuta unilateralmente e senza consenso dell'utente; un indennizzo per la mancata risposta al reclamo; il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'integrale infondatezza dell'odierna istanza di definizione della controversia.

Nel merito, la resistente conferma che, da una verifica nei sistemi, la prima fattura Telecom (conto x/14) è stata spedita a mezzo posta; successivamente, l'utente, prima della scadenza della fattura, si è registrato sul sito (in data 30 aprile 2014); difatti, sul conto x/2014 veniva riportato il suo indirizzo di posta elettronica, modificabile in qualsiasi momento.

L'utente ha pagato la fattura suddetta oltre il termine di scadenza della stessa; per il che, gli è stata addebitata l'indennità di mora di € 4,39 sul conto 5/2014.

In data 13 novembre 2014, l'istante ha sporto reclamo per detto addebito e per le fatture non ricevute. L'operatore afferma e dimostra di avere risposto al reclamo, mediante email del 16 dicembre, comunicando di aver ripristinato l'invio cartaceo delle fatture e di avere accreditato sul conto 1/2015 l'indennità di mora, rimborsandola all'utente. La questione è stata, dunque, risolta prima del deposito dell'istanza di conciliazione.

Al riguardo, l'operatore evidenzia che l'odierno utente, così come ha inserito il suo indirizzo di posta elettronica sui sistemi Telecom, analogamente, avrebbe potuto, accedendo on line all'area clienti, modificare l'opzione per il recapito delle fatture medesime.

Per quanto sopra, 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 ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

in relazione al disservizio lamentato dall'odierno istante, circa la modifica unilaterale dei termini contrattuali, questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita e delle controdeduzioni formulate dall'operatore, non riscontra l'esistenza del disservizio denunciato dal ricorrente, posto che questi si è spontaneamente registrato sul sito dell'operatore, fornendo il proprio indirizzo di posta elettronica; di ciò l'utente era consapevole ed avrebbe potuto agevolmente consultare tutte le comunicazioni inoltrategli dall'operatore sulla propria casella di posta elettronica, oltre che accedere al sito in qualsiasi momento per inserire modifiche in ordine alle opzioni da lui stesso prescelte. Nel caso in esame, agevolmente avrebbe potuto modificare l'opzione per il recapito delle fatture. Non sussiste, pertanto, ad avviso di questo ufficio, la modifica unilaterale lamentata dal ricorrente; di conseguenza, non merita accoglimento la relativa richiesta di indennizzo.

Quanto alla richiesta di rimborso della somma asseritamente non dovuta (trattasi dell'indennità di ritardato pagamento del conto 3/2014, di complessivi € 4,39), la domanda risulta pienamente soddisfatta, atteso che l'operatore dichiara e dimostra di avere provveduto al rimborso, mediante accredito su fattura x/2015, ovvero in data antecedente alla presentazione dell'istanza per tentativo di conciliazione.

Analogamente, l'operatore conferma di avere provveduto a ripristinare l'opzione per l'invio cartaceo delle fatture di prossima emissione, informando l'utente nella lettera di riscontro al reclamo dell'utente medesimo.

Non merita, infine, accoglimento, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal momento che la domanda appare palesemente infondata: l'operatore ha dichiarato e dimostrato documentalmente di avere gestito il reclamo dell'utente con tempestività ed adeguatezza, informandolo debitamente dei provvedimenti assunti per dirimere la controversia.

Per tutto quanto sopra esposto, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per la palese infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto integrale dell'odierno ricorso;

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 della domanda di indennizzo/rimborso, avanzata dal sig. G. Calopresti con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) 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";
- 4) 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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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