

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.145 DEL 09/09/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Aiello 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. 7155 del 17 febbraio 2015, con cui la 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 5 marzo 2015, prot. n. 9667, 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 30 marzo 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierna istante attiene a : 1) fatturazione indebita; 2) mancato riscontro ai reclami.

Per usufruire di uno sconto pari ad € 10,00 sul canone mensile, l'istante riferisce di avere autorizzato il servizio di domiciliazione bancaria delle fatture Telecom sul conto corrente intestato al coniuge (D. Caroleo), tuttavia ha constatato che lo sconto promesso non veniva effettuato. Nessuna risposta è stata fornita dagli operatori del servizio clienti, sicché l'istante ha deciso di presentare domanda di conciliazione presso il CoReCom Calabria.

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 18 novembre 2014, in atti.

L'istante chiede:

- a) la restituzione delle somme indebitamente percepite dall'operatore;
- b) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande di parte avversa.

La convenuta conferma che il numero di che trattasi è stato attivato in data 26 marzo 2014 con offerta Smart under 40, subordinata alla sottoscrizione del servizio di domiciliazione bancaria o postale entro 90 giorni dalla data di richiesta.

In data 24 maggio 2014, l'Istituto bancario revocava la domiciliazione delle fatture, in quanto il modello di richiesta non risultava correttamente compilato dall'utente. Il modello veniva nuovamente compilato nel mese di ottobre 2014, ma anche questa volta risultava non correttamente compilato.

Di conseguenza, Telecom non applicava lo sconto previsto; per il che, sui canoni addebitati dal 26 marzo al 29 settembre 2014 e sul contributo di attivazione, risultava complessivamente una maggiorazione di € 89,67 (40+20+20+9,67). Dal 30 settembre 2014, Telecom accoglieva i reclami della cliente ed applicava lo sconto (come risulta dai conti 6/14 e 1/15), in attesa che la stessa inviasse il modello compilato correttamente. Tuttavia, la situazione è rimasta immutata perché, nonostante tutte le delucidazioni fornite, la cliente ha continuato a consegnare un modulo non correttamente compilato. Lo sconto applicato dal 30 settembre 2014 potrebbe essere, a detta dell'operatore, revocato a causa del permanere della situazione su riferita. Nella propria memoria difensiva, depositata in atti e notificata alla parte istante, l'operatore indica in dettaglio le modalità che l'utente deve rispettare per la corretta compilazione del modulo di domiciliazione bancaria.

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 ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il disagio lamentato dalla ricorrente in ordine alle indebite fatturazioni non è stato determinato da responsabilità dell'operatore convenuto, ma risulta causato dalla non corretta compilazione del modulo di domiciliazione bancaria, da parte dell'utente medesima.

L'operatore ha, tuttavia, in un'ottica di correttezza commerciale, applicato lo sconto previsto dall'offerta di che trattasi, dal 30 settembre 2014, a condizione che l'istante compilasse ed inviasse, questa volta correttamente, il modulo di che trattasi al proprio istituto di credito ed all'operatore medesimo.

Per quanto sopra, la domanda di rimborso non può essere accolta.

Analogamente, non merita accoglimento la domanda di indennizzo da mancata risposta ai reclami, dal momento che la documentazione prodotta a cura della società convenuta dimostra che la cliente è stata raggiunta dagli operatori del servizio clienti in occasione dei numerosi contatti intercorsi e registrati nelle schermate CRM. L'operatore allega altresì, le lettere di riscontro inoltrate alla cliente durante tutto il periodo in contestazione.

Per quanto sopra, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto 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 per come formulata dalla sig.ra Aiello A. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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