

## CO.RE.COM. CAL/RO

### DETERMINA DIRETTORIALE N.147 DEL 09/09/2015

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Portaro 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. 7451 del 19 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 24 febbraio 2015, prot. n. 8206, 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 3 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 legale del ricorrente e tutta la documentazione acquisita in atti;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che l'odierna istanza attiene a : 1) addebito somme nonostante recesso dal contratto di noleggio; 2) omessa risposta ai reclami; 3) risarcimento del danno per indebita fatturazione.

In particolare, l'istante riferisce di avere provveduto alla restituzione dell'apparecchio telefonico in data 17 maggio 2013, manifestando l'intenzione di recedere dal relativo contratto di noleggio, ma di avere constatato che, sulle fatture successivamente emesse, l'operatore ha continuato ad addebitare il corrispettivo per il servizio suddetto.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla odierna controversia, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 27 novembre 2014, in atti.

Per quanto sopra, l'istante chiede:

- a) un indennizzo per il mancato recesso dal contratto di noleggio;
- b) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) il risarcimento del danno per indebita fatturazione.

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

Quanto ai fatti, la resistente conferma che, in data 30 maggio 2013, l'odierno istante ha provveduto alla restituzione dell'apparecchio telefonico di che trattasi; che, a causa di un'anomalia di sistema, la relativa voce in fattura è stata cessata solo in data 21 novembre 2014; che, per tale ragione, sono stati addebitati canoni di noleggio, non dovuti, per la complessiva somma di € 39,41, Iva inclusa; che il 2 marzo 2015 è stato emesso un ordinativo di rimborso, con accredito sul conto x/2015, come da documentazione prodotta in atti.

Quanto ai reclami, l'operatore allega documentazione a riprova che i reclami dell'utente sono stati gestiti e riscontrati nei termini contrattuali. Allega, altresì, le fatture risalenti al periodo in contestazione.

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, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di risarcimento del maggior danno, atteso che la questione non può essere trattata in questa sede, per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, 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 è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, l'operatore convenuto ha dichiarato e dimostrato, mediante documentazione in atti, di avere disposto, in favore dell'istante, il rimborso integrale delle somme indebitamente addebitategli ed ha attestato che l'ordinativo di pagamento, per la complessiva somma di € 39,41, Iva inclusa, è stato emesso in data 2 marzo 2015, con accredito su fattura (conto x/2015). Preso atto, pertanto, che il rimborso di che trattasi è stato

effettuato, resta da considerare che l'operatore ha lavorato la domanda di recesso del cliente con notevole ritardo dalla richiesta. Infatti, la stessa risale al mese di marzo 2013, l'apparecchio risulta restituito a Telecom nel mese di maggio 2013; nonostante le numerose ed inutili domande di parte istante, intese ad ottenere la rettifica delle fatture, di volta in volta emesse, e la restituzione degli importi indebitamente addebitati, si è accertato che il rimborso di che trattasi è stato effettuato nell'anno 2015 e solo dopo il deposito dell'istanza di definizione della controversia presso questo CoReCom. Orbene, tale inerzia configura, ad avviso di questo ufficio, un inadempimento contrattuale dell'operatore, che, come tale, va stigmatizzato e sanzionato. Ciò posto, si accoglie la relativa domanda di indennizzo di parte utente, stabilendo che la società Telecom versi al sig. Portaro G. un equo ristoro per il disagio subito, parametrato al lungo periodo intercorso (circa 18 mesi) prima della rettifica della fatturazione, sebbene questi avesse ripetutamente ed inutilmente sollecitato tale rettifica.

Ai sensi dell'art. 12, comma 3 del Regolamento indennizzi (all. A alla delibera n. 73/11/Cons.), *per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione...le misure di indennizzo previste per i casi similari...avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento...*Ciò premesso, si ritiene applicabile, al caso di specie, il parametro di € 1,00 al giorno, ex art. 8, comma 2 del Regolamento indennizzi (mancata attivazione/disattivazione di servizi accessori); tuttavia, poiché nel computo degli indennizzi deve aversi riguardo anche all'entità dell'inadempimento ed al disagio provocato all'utente e dato atto che il valore della controversia odierna ammonta a complessivi € 40,00; in ragione di tali criteri, si stabilisce che l'operatore Telecom versi all'odierno ricorrente la somma di € 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per errata fatturazione e ritardo nella lavorazione della pratica di recesso.

Non merita accoglimento la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, dal momento che la domanda appare infondata, poiché l'operatore ha dimostrato di avere gestito e riscontrato nei termini contrattuali i reclami del cliente;

CONSIDERATO 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 al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Portaro G., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per errata fatturazione e tardata lavorazione del recesso dal contratto di noleggio;
  - b) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) L'inammissibilità ed rigetto delle ulteriori domande, per come formulate dal ricorrente con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 3) Le somme sopra determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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