

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 152 DEL 24-10-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Grillo xxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx – n. utenza 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 5186 del 2 febbraio 2017, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 10 febbraio 2017, prot. n. 6687, 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, a mezzo e-mail, il 3 marzo 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale di udienza del 17 ottobre 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la mancata disattivazione di un'offerta attiva con la società Wind Tre (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.), denominata "spazio zero", a seguito di richiesta di migrazione dall'operatore Tim- Telecom Italia a Vodafone Italia, avvenuta l'8 aprile 2015. Nello specifico, l'istante ha sostenuto che: *"... usufruiva dell'offerta con la società Wind Telecomunicazioni ... denominata - spazio zero - . In sede di stipula del contratto con la società Vodafone, la stessa veniva assicurata sulla circostanza che con la migrazione cessava automaticamente anche tale offerta attiva con la società Wind Telecomunicazioni, e, quindi, non era necessaria nessuna disdetta (...) la società Tim risulta responsabile per non aver cessato anche tale offerta in qualità di donating e la società Vodafone di aver garantito che la stessa veniva automaticamente disattivata (...) pervenivano delle fatture da parte della società Wind telecomunicazioni afferenti a tale offerta, repentinamente contestate, e mai riscontrate né dalla società Wind Telecomunicazioni né dalla società Tim..."*.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

1. l'indennizzo per *"per non aver liberato totalmente il numero XXX con tutti i servizi accessori;*
2. l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami e violazioni degli obblighi informativi.

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso il tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'1 febbraio 2017, in atti.

In data 3 marzo 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione. In via preliminare, ha eccepito la carenza di legittimazione passiva della resistente, sostenendo che: *"... l'utenza in questione risulta migrata verso altro operatore in data 8 aprile 2015 e l'istante reclama la mancata cessazione di un servizio attivato da altro operatore, come lo stesso asserisce, per cui non si comprende quale sia stato il comportamento inadempiente tenuto dalla Telecom ..."*.

Nel merito, al fine di escludere ogni responsabilità in questa fattispecie, ha richiamato la normativa regolamentare, ed, in particolare, la delibera n. 274/07/CONS e ss.mm.ii., nonché gli artt. 4, commi 2 e 7, e 30, comma 3, della delibera n. 13/00/CIR, per fare emergere che: *" ... quando un utente chiede di rivolgersi ad operatore diverso da*

Telecom, stipula con questo un contratto che disciplina integralmente il rapporto, escludendo la partecipazione di Telecom, la quale non può assolutamente intervenire nel rapporto tra cliente e OLO interessato”.

La stessa ha precisato che nella procedura di migrazione, l'operatore *donating* ha il solo obbligo di liberare l'utenza telefonica nello stato in cui essa si trova, per cui non può conoscere, per ragioni di riservatezza, se sussistono contratti stipulati con altri operatori. Di conseguenza, nel caso di specie, la resistente non poteva far cessare un servizio attivo con altro OLO.

Per queste ragioni, poiché non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società resistente, ha chiesto il rigetto dell'istanza, perché infondata in fatto e in diritto.

NEL MERITO, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nel corso dell'udienza di trattazione, tenutasi il 17 ottobre u.s., le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di cui *infra*.

In via preliminare, si accoglie l'eccezione sollevata dall'istante relativa al difetto di legittimazione passiva, considerato che l'operatore *donating* ha il solo obbligo di liberare l'utenza, senza sindacare se l'utente abbia sottoscritto contratti con altri operatori, perciò, la resistente, nel caso *de quo*, non avrebbe potuto disattivare un servizio attivato da altro OLO.

Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda.

Per ultimo, per ragioni di trasparenza amministrativa, si precisa che l'odierna istante, per la medesima fattispecie, ha promosso tre istanze di definizione, davanti a questo Organo, precisamente, una nei confronti dell'operatore Vodafone Italia e un'altra, nei confronti di Wind Tre (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.), conclusasi, rispettivamente, la prima, con una rinuncia al procedimento, avvenuta nel corso dell'udienza di trattazione, tenutasi il 17 ottobre 2017 e, la seconda, con un accordo transattivo tra le parti, datato 31 marzo 2017.

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, attesa l'infondatezza e l'incongrua pretenziosità della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Grillo M.**, nei confronti della società Tim- 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 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, 24 ottobre 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*