

Co.Re.Com. Cal./FG

DETERMINA DIRETTORIALE N.178 DEL 08/10/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – COSENTINO XXX c/TELECOM ITALIA SPA utenza XXX

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: "a/ 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";

VISTI:

l'istanza del 6 giugno 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 27384, 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";

la nota del 17 giugno 2014, prot. n. 28469, 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;

le controdeduzioni del gestore del 22 luglio 2014, acquisite al prot. n. 34174;

le repliche dell'istante dell'1 settembre 2014, acquisite al prot. n. 37544;

RITENUTO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene all'attivazione di servizi non richiesti, alla fatturazione indebita ed alla sospensione della linea.

La ricorrente ha dichiarato che l'utenza de qua (ad essa intestata), è inserita nel contratto radiomobile aziendale dell'istituto Superiore "G. Malafarina", offerta Consip 5.

Nelle fatture n. XXX del 14 dicembre 2012 (periodo ottobre-novembre 2012); n. XXX del 14 febbraio 2013 (periodo dicembre 2012/gennaio 2013); n. XXX del 14 aprile 2013 (periodo febbraio/marzo 2013), sono stati addebitati costi per "servizi interattivi".

Dopo aver più volte contattato il servizio assistenza, il 23 febbraio 2013, a mezzo e-mail, sono state chieste delucidazioni su tali addebiti e la disabilitazione dei servizi (è stato evidenziato il fatto inusuale che i costi non sono pervenuti nella fattura dell'istante, come per i mesi precedenti, ma su quella intestata alla scuola).

Il servizio cliente ha comunicato che qualsiasi segnalazione relativa alla sim appartenente alla rete aziendale doveva essere avanzata dal referente master della rete. Con e-mail dell' 6 marzo 2013 il dirigente richiedeva l'annullamento degli addebiti.

Il 24 maggio 2013 è stata segnalata la mancata disattivazione degli addebiti; il 14 giugno 2013, il servizio assistenza invia una mail alla scuola nella quale, riconoscendo la fondatezza dei reclami, comunica l'emissione di una nota di credito di € 321,64, iva inclusa a rettifica dei costi addebitati sulle tre fatture;

Nella fattura n. XXX del 14 agosto 2013, relativa al periodo giugno/luglio 2013, è stato addebitato l'importo di € 321,64 iva inclusa per "recupero traffico personale".

Non essendo stati revocati gli addebiti, è stata revocata la domiciliazione bancaria.

Sono stati avanzati numerosi reclami e nelle more è stata sospesa la linea.

Telecom ha controdedotto che già in sede di conciliazione (26 marzo 2014), è stato comunicato che si sarebbe provveduto a stornare gli importi relativi ai conti: 1/2013, di € 84,16+iva; 2/2013 di € 125,83+iva e 3/2013, di € 55,83 + iva.

E' stato comunicato che lo storno ammontava a € 321,64, con residuo dovuto di € 25,56 e che la ricorrente non ha accettato lo storno delle fatture. Il 30 aprile 2014 è stata emessa ed inviata la nota di credito (prima dell'avvio dell'odierna controversia), "contenente la diminuzione della fattura di € 347,20 conto 5/13" (la n. XXX del 14.8.13)".

Il 17 giugno 2014, la ricorrente ha presentato istanza per la definizione della controversia, per la sospensione del servizio internet, la fatturazione indebita ed il relativo storno. La sospensione del servizio internet è stata effettuata solo per un giorno (si propone lo storno anche del residuo dovuto di € 25,56 quale indennizzo per la sospensione del servizio).

Con memorie di replica dell'1 settembre 2014, l'istante ha precisato che il distacco della linea è avvenuto in costanza di reclamo (6 marzo 2014), dal 10 marzo 2014 sino all'1 settembre 2014 (data delle repliche).

L'istante ha richiesto gli indennizzi per l'attivazione dei servizi non richiesti, per la sospensione della linea e lo storno della fatture.

RILEVATO che la ricorrente ha avanzato nella presente procedura domande assolutamente nuove (indennizzo per sospensione del servizio), che non sono state oggetto del precedente tentativo di conciliazione, per il che sarà oggetto di valutazione della presente controversia solo la richiesta di storno e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

ACCERTATO, dalla documentazione in atti, che sono stati attivati servizi non richiesti;

ATTESO che Telecom ha emesso nota di credito per un importo pari ad € 321,64 e deve dichiararsi cessata la materia del contendere relativamente alla domanda di storno delle fatture;

RITENUTO di accogliere parzialmente la domanda della ricorrente e di riconoscere alla medesimo la somma di € 182,00 (centottanta due/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; calcolata da ottobre 2012 (periodo in cui sono stati conteggiati i costi non dovuti) a marzo 2013 (ultimo mese fatturato), per 182 giorni, al parametro di € 1 per ogni giorno di attivazione, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, delibera n. 73/11/CONS, allegato A.;

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RILEVATO 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" e che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

CONSIDERATO in ragione di quanto sopra espresso, che non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Inammissibilità delle domande nuove;
- 2) Telecom è tenuta a liquidare alla ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, € 182,00 (centottanta due/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.
Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso 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) Telecom 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.

Reggio Calabria, 8 ottobre 2014

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Giuliana Foti

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