

Co.Re.Com. Cal./FG

DETERMINA DIRETTORIALE N 185 DEL 20/10/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: - SALEMME XXX c/ RTI XXX – codice utente 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 decimum, 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 24 luglio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 34522, 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 31 luglio 2014, prot. n. 35379, 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;

la nota pervenuta dell'1 settembre 2014, prot. 37558, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

le controdeduzioni prodotte dal ricorrente dell'1 settembre 2014, acquisite al prot. n. 37562;

le repliche del gestore del 10 settembre 2014, prot. 38839;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene all'attivazione dei servizi non richiesti, alla sospensione dei servizi, alla fatturazione indebita, alla mancata risposta ai reclami.

Il ricorrente ha dichiarato che dal 24 gennaio 2014, RTI, dopo aver corrisposto gli indennizzi previsti dalla Determinazione n. 132, del 15 maggio 2014, ha richiesto *"il pagamento delle fatture anche per il periodo successivo al 24 gennaio 2014, pur non avendo usufruito del servizio"*. Con nota del 9 gennaio 2014, RTI ha comunicato che il servizio non sarebbe stato attivato se la morosità non fosse venuta meno. Ha richiesto il pagamento prima dell'importo di € 245,62, poi di € 193,20 e infine di € 178,00, relativamente al periodo agosto 2013 – maggio 2014, contrariamente a quanto stabilito dal Co.Re.Com. che prevedeva oltre all'indennizzo anche l'annullamento di tutte le fatture emesse, durante il periodo di sospensione che è relativo al periodo dicembre 2013 – maggio 2014 (dall'1 dicembre 2013 il servizio non è stato più riattivato ma veniva comunque addebitato in fattura).

RTI ha controdedotto che le problematiche con l'istante risalgono all'anno 2013, in cui *"a fronte di millantati disservizi (presunti guasti, fermi tecnici e discontinuità del servizio) richiedeva l'immediata riattivazione del servizio (che si precisa, era, tutt'al più discontinuo ma non sospeso ...), oltre ad una serie di indennizzi e risarcimenti"*. Tale vicenda si conclude con un accordo transattivo, con la corresponsione di € 300,00. Successivamente al rimborso della predetta somma, la ricorrente revoca l'autorizzazione all'addebito permanente, impedendo di riscuotere le somme dovute a titolo di canone e creando un insoluto pari ad € 144,80. Il contratto viene sospeso per morosità e l'istante, piuttosto che saldare le fatture, avanza istanza UG, e successivamente istanza GU14, lamentando una illegittima

sospensione del servizio. Tale procedimento si è concluso con Determinazione n. 132, del 15 maggio 2014, con cui è stato accertato che la sospensione del servizio, seppur avvenuta in assenza del dovuto preavviso (e per tale ragione era dovuto un indennizzo), risultava giustificata dalla presenza di fatture insolute. La ricorrente (oltre al fatto che per il periodo compreso tra l'1 dicembre 2013 ed il 24 gennaio 2014 gli è stato versato l'indennizzo pari ad € 400,00 e gli sono state stornate le relative fatture), per poter continuare ad usufruire del servizio avrebbe dovuto pagare le fatture esistenti ed insolute per € 92,00 (relativo al saldo delle fatture n. XXX del 5 settembre 2013 e n. XXX del 7 novembre 2013) indicate nella predetta determinazione. La protratta sospensione del servizio è conseguenza degli inadempimenti dell'istante. Inoltre, l'istante chiede prima l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e poi l'indennizzo per sospensione del servizio.

L'istante precisa, ancora, che si è impegnato a pagare l'importo di € 92,00, relativo al periodo agosto-novembre 2013, in cui ha usufruito del servizio, ma per RTI tale pagamento risulta parziale (solo rinnovando l'abbonamento avrebbe stornato l'intero insoluto). La richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti è dovuta al fatto che gli operatori del call center hanno riferito che il servizio è stato riattivato e poi sospeso.

RTI replica eccependo il difetto di rappresentanza, per inesistenza del mandato, che caratterizza il deposito delle memorie da parte dell'AECI (che risulta solamente delegata a presenziare all'udienza di discussione), ed evidenziando che la ricorrente non ha fornito nessuna giustificazione alla revoca del RID.

L'istante ha richiesto gli indennizzi per attivazione servizi non richiesti; per sospensione del servizio pari ad € 337,50, per mancata risposta ai reclami; lo storno delle fatture emesse dal 25 gennaio al 31 maggio 2014; il riconoscimento delle spese di procedura per un importo pari ad € 100,00.

ACCERTATO che agli atti risulta una "delega in rappresentanza" all' Avv. D'Agnano ed al Dott. Salemme dell'A.E.C.I.;

ACCERTATO che agli atti non risulta un'attivazione di servizi non richiesti;

RILEVATO che la sospensione del servizio si è protratta per morosità dell'istante (€ 92,00, relativo al periodo agosto-novembre 2013, in cui ha usufruito del servizio);

ACCERTATO che l'istante non ha usufruito del servizio nel periodo dicembre 2013 -maggio 2014;

RILEVATO, che agli atti non risultano reclami;

RITENUTO di accogliere parzialmente la domanda del ricorrente e di stornare le fatture emesse dal 25 gennaio al 31 maggio 2014;

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".

Nel caso di specie, l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

CONSIDERATO, in ragione di quanto sopra espresso, che ricorrono le condizioni per riconoscere all'odierno ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) RTI è tenuta, a favore della ricorrente a:
 - a) stornare le fatture emesse dal 25 gennaio al 31 maggio 2014;
 - b) liquidare, mediante assegno o bonifico bancario € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) 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;
- 3) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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;
- 6) RTI 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, 14 ottobre 2014

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Giuliana Foti

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