



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



CONSIGLIO
REGIONALE
DELLA
CALABRIA



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.283 DEL 28-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Varrà xxxx / TIM - Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx - 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. 49812 del 9 novembre 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 13 novembre 2015, prot. n. 50854, 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 9 dicembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) ritardo nel trasloco dell'utenza; 2) perdita della numerazione; 3) addebito di somme in contestazione; 4) sospensione del servizio per cause amministrative; in particolare lamenta:

- 1) di aver richiesto il trasloco della linea telefonica nel mese di aprile 2014;
- 2) a causa del ritardato trasloco per motivi tecnici imputabili alla società resistente, di aver chiesto, la cessazione della linea e l'attivazione di una nuova linea;
- 3) la cessazione delle fatturazioni della vecchia linea non è avvenuta contestualmente all'attivazione della nuova;
- 4) le fatturazioni successive alla cessazione della linea sono illegittime;
- 5) nelle more del tentativo di conciliazione, l'istante subiva la sospensione del servizio per cause tecniche.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 23 ottobre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno della somma di € 77,22 dalla fattura RV01315926, del 6 agosto 2015;
- 2) un indennizzo per ritardato trasloco;
- 3) un indennizzo per perdita della numerazione;
- 4) un indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in seguito a un ritardo, nell'esecuzione del trasloco dell'utenza 0965331389, richiesto in data 1 aprile 2014, l'istante, informato sulla possibilità di accelerare i tempi ricorrendo a un nuovo impianto e, stanti i vantaggi economici derivanti dalla nuova attivazione, in data 24 aprile 2014, chiedeva la cessazione della vecchia utenza e l'attivazione di un nuovo impianto presso la nuova sede, con una nuova numerazione;
- 2) la nuova utenza veniva attivata in data 30 aprile 2014;
- 3) l'addebito della somma di € 77,22 sul conto 1/2015 è stato dovuto alla circostanza che a causa dell'OL di trasloco ormai emesso e rimasto in lavorazione, non è stato possibile emettere il dovuto OL di cessazione;
- 4) alcun indennizzo è dovuto per il ritardato trasloco e per la perdita di numerazione, in quanto l'utente ha scelto liberamente di abbandonare la procedura di trasloco e di attivare una nuova numerazione;
- 5) la sospensione dall'8 al 16 ottobre 2015 è stata dovuta al mancato pagamento del conto Agosto 2015;
- 6) in data 1 dicembre 2015, la società ha provveduto a stornare l'importo di € 77,22 dal Conto Agosto 2015 ed ha disposto un indennizzo, pari a € 70,20, per l'errata sospensione dell'utenza.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

In ordine alla lamentata tardività del trasloco dell'utenza, deve rilevarsi, come la procedura di trasloco è stata gestita secondo le condizioni generali di contratto della società, la quale ha garantito, inoltre, le dovute informazioni sullo stato della detta procedura. Infatti, ha messo l'utente nella condizione di scegliere se continuare ad aspettare un trasloco della linea, che per motivi tecnici non poteva avvenire in tempi celeri, o richiede la cessazione della vecchia utenza e la contemporanea attivazione di una nuova presso la sede prescelta. Tale comportamento ha assicurato una corretta informazione all'istante, che nel momento in cui ha effettuato la scelta era, come dallo stesso ammesso, consapevole della perdita della precedente numerazione. Per tali motivazioni le richieste di indennizzo per il ritardo del trasloco dei servizi e per la perdita della numerazione non possono trovare accoglimento.

Quanto alle richieste di storno, della somma di € 77,22 dalla fattura RU01315926, del 6 agosto 2015 e di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi, le stesse risultano essere state già accolte dalla società resistente, in data 1 dicembre 2015 e, conseguentemente, in relazione a tali richieste si dichiara cessata la materia del contendere.

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"*;

CONSIDERATA la totale infondatezza delle domande di parte istante, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo, avanzate dal sig. Varrà R. A., con l'odierna istanza di definizione, 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 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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