

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.324 DEL 18-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
(xxxxx Aloisio xxxx/ TIM - Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

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. 47304 del 21 ottobre 2015, con cui la 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 28 ottobre 2015, prot. n. 48187, 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 24 novembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 1 dicembre 2015, con cui la ricorrente ha prodotto le memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito di somme in contestazione; 2) sospensione del servizio per cause amministrative; 3) malfunzionamento del servizio; 4) attivazione servizi non richiesti e non conformi a quanto richiesto;

in particolare lamenta:

- 1) di aver sottoscritto, il 16 febbraio 2015, un contratto per l'attivazione dell'offerta "Evoluzione Ufficio";
- 2) a seguito di un verbale di conciliazione del 7 aprile 2015, la società si obbligava a trasformare il profilo dell'istante da "Alice business tutto incluso" a "Tutto senza limiti", tuttavia, la trasformazione avveniva in "Tutto senza limiti adsl";
- 3) con varie missive venivano reclamati vari disservizi e si contestavano alcuni addebiti, ma nonostante ciò la linea veniva sospesa il 16 giugno 2015;
- 4) l'offerta "Evoluzione Ufficio", con i relativi apparati, veniva attivata solo il 17 giugno 2015;
- 5) la linea veniva riattivata, a seguito di ulteriori reclami, in 23 giugno 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi, dinanzi alla Commissione di conciliazione, in data 7 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 posizione debitoria;
- 2) un indennizzo per sospensione dei servizi, per cause amministrative;
- 3) un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 4) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e non conformi a quanto richiesto.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante, in 7 aprile 2015, stipulava un accordo conciliativo con la società, che prevedeva, oltre al pagamento di un indennizzo, la trasformazione del servizio "Alice Business tutto incluso" in "Tutto senza limiti";
- 2) il 17 aprile 2015 veniva espletata tecnicamente la predetta trasformazione, necessaria per l'attivazione dell'offerta "Evoluzione Ufficio", richiesta dall'istante e attivata il 15 giugno 2015;
- 3) l'istante è moroso della somma di € 766,91.

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

Passando all'esame della questione,

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, e solo la società resistente era presente all'udienza di definizione del 13 luglio 2016.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste di storno della posizione debitoria, di indennizzo per sospensione dei servizi, per cause amministrative, e di indennizzo per malfunzionamento del servizio, non essendo tali fattispecie state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 7 ottobre 2015;

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

alla luce della documentazione acquisita, risulta che la società resistente ha adempiuto correttamente a quanto convenuto con l'accordo conciliativo del 7 aprile 2015, nonché a quanto precedentemente stipulato con l'istante con il contratto del 16 febbraio 2015, mediante la trasformazione del servizio "Alice Business tutto incluso" in "Tutto senza limiti adsl", avvenuta il 17 aprile 2015, nonché mediante l'attivazione dell'offerta "Evoluzione Ufficio", avvenuta il 15 giugno 2015.

Per le suddette motivazioni la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e non conformi a quanto richiesto, avanzate da parte istante, è rigettata.

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 da Aloisio, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM - Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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