

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.384 DEL 12-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Le Pera 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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. 8259 del 25 febbraio 2016, 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 2 marzo 2016 prot. n. 9268, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 24 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istante lamenta il mancato rientro della propria utenza telefonica 0984421xxx in Telecom Italia, nonostante richiesta di rientro del 16 novembre 2015;

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 12 febbraio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Indennizzo per mancata portabilità del numero 0984421xxx;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo la sussistenza di una temporanea indisponibilità tecnica a fornire il servizio ADSL per l'utenza *de qua*, comunicata telefonicamente alla ricorrente, cui sarebbe seguito un rifiuto da parte della stessa a proseguire nella richiesta di rientro per la sola linea RTG. Da ciò discenderebbe l'insussistenza di qualsivoglia inadempimento contrattuale da parte della resistente, che chiede l'integrale rigetto delle richieste

dell'odierna istante.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ha ritenuto necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare come sia ascrivibile all'operatore una condotta da cui far discendere, in capo all'odierna istante, un diritto ad indennizzo.

La sig.ra Le Pera ha difatti inoltrato in data 16 novembre 2015 richiesta di rientro in Tim-Telecom Italia da altro gestore, ma è stata notiziata dell'impossibilità tecnica dell'attivazione della linea sull'utenza 09844421XXX, esclusivamente il 4 febbraio 2016, giusta retro cartellino unificato, in atti, cui è seguita la rinuncia espressa al rientro, con presa d'atto, da parte della Società resistente, del 16 febbraio 2016.

Non v'è chi non veda, pertanto, come il gestore Tim-Telecom Italia, che in data 16 novembre 2015 ha ricevuto un ordine di portabilità di numerazione fissa, non ha attivato la relativa utenza nei termini garantiti dalla normativa di riferimento, né, tantomeno, comunicato all'odierna istante le motivazioni di eventuali impedimenti, se non tardivamente, così da far propendere per il riconoscimento in capo alla ricorrente del diritto ad indennizzo, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma complessiva pari ad €250,00 (duecentocinquantaeuro/00), calcolata per un importo pari ad € 5,00(cinqueeuro/00) al giorno x 50 giorni, dal 16 dicembre 2015 (decorso 30 giorni dalla richiesta di rientro) al 4 febbraio 2016, data in cui la ricorrente ha dichiarato di voler rinunciare al rientro in Telecom Italia.

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"*;

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stata onerata da ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquantaeuro/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dalla sig.ra Le Pera G. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;
- 2) La società quindi è tenuta a corrispondere alla sig.ra Le Pera G. , a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 250,00 (duecentocinquantaeuro/00), a titolo di indennizzo per mancata

portabilità della numerazione 09844421XXX;

- b) l'importo di € 50,00 (cinquantaeuro/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente 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) È in facoltà della 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 determinazione 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) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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, 10 settembre 2016

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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