

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.12 DEL 15/01/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Longo xxxxx/RTI 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: *"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. 15207 del 30 marzo 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 1 aprile 2015 prot. n. 16560, 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 memoria difensiva della società convenuta, pervenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente e le ulteriori repliche prodotte dalla società resistente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) addebiti sul proprio conto corrente per un servizio mai attivato; 2) la mancata gestione ed il riscontro ai propri reclami (il primo reclamo risulta inoltrato, a mezzo fax, in data 29 ottobre 2014); 3) la mancata attivazione del servizio, nonostante richiesta.

In particolare, l'istante lamenta addebiti sul proprio c/c bancario per un servizio mai attivato, nonostante ne avesse fatto formale richiesta nell'anno 2013.

Ancora, l'istante riferisce di avere sporto denuncia-querela nei confronti della società RTI, nel mese di gennaio 2015, lamentando tali indebiti prelievi sul proprio c/c, e di avere depositato istanza per tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. Calabria, alla quale l'operatore non ha aderito, come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) il giusto indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- 2) il giusto indennizzo per addebito di somme non dovute a fronte di un servizio inattivo;
- 3) il rimborso delle somme indebitamente prelevate dal proprio c/c per il servizio suddetto;
- 4) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

Nei fatti, la resistente dichiara e dimostra che il contratto di che trattasi è stato stipulato con l'odierno utente in data 19 maggio 2012 e che, nel mese di agosto 2013, come richiesto dal medesimo utente, gli aveva inviato una tessera sostitutiva dell'abbonamento, che risulta essere stata attivata in data 7 settembre 2013 tramite chiamata al call center. In seguito, l'operatore ha emesso le fatture per il suddetto servizio ed addebitato i relativi costi sul c/c del cliente. Pur ammettendo che la tessera in questione non sia mai pervenuta al domicilio dell'utente e, pertanto, non sia stata mai attivata, di tale circostanza non può essere ritenuta responsabile la società medesima, dal momento che l'istante non ha tempestivamente comunicato l'inconveniente all'operatore, né ha mai inoltrato una richiesta di recesso dal contratto, accettando addebiti per un servizio asseritamente non funzionante per ben 20 mesi, salvo poi dolersene in sede conciliativa/definitoria, con richieste di indennizzo, che l'operatore respinge come infondate e pretestuose.

A mero fine transattivo, la resistente propone l'invio all'odierno istante di una nuova tessera sostitutiva della precedente, da abbinare all'abbonamento ancora attivo, oltre ad un indennizzo omnicomprensivo di € 250,00.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore, sebbene ritualmente convocato, non ha aderito al tentativo di conciliazione promosso dalla parte istante e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto la stessa è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione, atteso che la questione risulta adeguatamente istruita, avendo, le parti, fornito ogni utile elemento istruttorio e soddisfatto entrambe il diritto di difesa e le esigenze del contraddittorio, mediante il deposito di memorie, repliche, ulteriori precisazioni e nuove repliche;

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

- 1) la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami viene accolta, in quanto ritenuta parzialmente fondata. Il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo decorre dalla data di inoltro del primo reclamo dell'utente (29 ottobre 2014) alla data di deposito della memoria difensiva dell'operatore (30 aprile 2015), al netto dei 45 giorni iniziali dalla richiesta. Non risulta, agli atti, che, prima del deposito di detta memoria difensiva, l'operatore abbia riscontrato i reclami dell'utente, fornendo adeguate informazioni ed assistenza, per come disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP. Né, peraltro, la convenuta ha aderito all'udienza per tentativo di conciliazione, per come risulta dal verbale in atti. Con ciò, esimendosi dal dovere, contrattualmente previsto, di fornire all'utente le informazioni richieste.

Per il calcolo dell'indennizzo, l'art. 11 della delibera n. 73/11/Cons, prevede l'importo di 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Il comma 2 dell'art. 11 dispone che l'indennizzo venga computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati, come nel caso di specie, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Per quanto sopra, la società convenuta è tenuta a corrispondere al sig. Longo l'importo di euro 139,00 (centotrentanove/00) per mancato/tardivo riscontro ai reclami.

- 2) Non merita accoglimento, per le ragioni di seguito esposte, la domanda di indennizzo per l'addebito di somme non dovute a fronte di un servizio inattivo. La richiesta appare destituita di fondamento in quanto le dichiarazioni dell'utente, che lamenta la mancata ricezione della tessera *easy pay*, non risultano provate e sono, addirittura confutate dall'operatore, che sostiene di aver verificato che la nuova tessera, inviata al domicilio dell'utente nel mese di agosto 2013, in sostituzione della precedente, è stata attivata in data 7 settembre 2013, tramite chiamata al call center da parte del medesimo cliente. Per parte sua, l'utente non ha tempestivamente informato l'operatore di tale presunto disservizio, né ha provveduto a contestare, entro un tempo ragionevole, gli importi che gli venivano addebitati, con cadenza bimestrale, sul proprio c/c. L'utente ha, per la prima volta, inoltrato una segnalazione solo in data 29 ottobre 2014, ovvero a distanza di oltre un anno dalla asserita perdita (*rectius*, mancata ricezione) della tessera; con ciò, dimostrando, sino a tale data, assoluto disinteresse per il disservizio di cui oggi chiede l'indennizzo. Sul punto, l'Agcom ha precisato che, una volta accertata la fondatezza di una domanda di indennizzo, nel calcolo dell'importo, occorre tener conto del momento in cui l'interesse dell'utente per un servizio sia divenuto attuale e venga manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore. Inoltre, *se l'utente creditore dell'indennizzo da inadempimento ha concorso alla causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa ed alle conseguenze o non dovuto affatto.*

Orbene, nel caso di specie, per le ragioni anzidette, non si ritiene meriti accoglimento la domanda di indennizzo per mancata attivazione della tessera *easy pay*, né l'ulteriore richiesta di indennizzo per addebiti non dovuti.

- 3) Merita, tuttavia, tutela la domanda di rimborso dei canoni bimestrali addebitati sul conto corrente bancario dell'odierno istante, dal 29 ottobre 2014 in avanti, data in cui questi, per la prima volta, ha elevato contestazione all'operatore. Si ribadisce che il reclamo non è stato efficacemente gestito e che l'operatore ha proposto una soluzione per risolvere il problema sollevato dal cliente, solo in occasione dell'invio della memoria difensiva di secondo grado. Fino a tale data, il servizio, ormai oggetto di contestazione, è stato regolarmente fatturato ed i relativi costi bimestrali, pari ad euro 50,41 ciascuno, sono stati addebitati sul c/c dell'utente. Dalla data del reclamo, l'utente ha, dunque, manifestato interesse per la risoluzione del disservizio ed ha richiesto il rimborso dei canoni indebitamente addebitati sul proprio c/c. Inoltre, il giorno 27 gennaio 2015, ha formalizzato una denuncia-querela dinanzi alle Autorità competenti, lamentando i prelievi indebiti.

In caso di furto o smarrimento della tessera, l'art. 5.9 della Carta dei servizi della società RTI detta la disciplina cui l'operatore e l'utente devono attenersi; non è esclusa la disattivazione della tessera, ad insindacabile giudizio dell'operatore. Resta salvo il diritto dell'utente di recedere dal contratto in essere, nel rispetto delle modalità di cui al successivo art. 7.

Per quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza della domanda, si dispone che la società convenuta provveda al rimborso, in favore del sig. Longo, di tutti i canoni addebitati bimestralmente sul suo c/c, dal mese di ottobre 2014 in avanti.

RITENUTO 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;

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" 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";

CONSIDERATO che l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione e che l'utente è stato onerato di 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 al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società RTI è tenuta a corrispondere al sig. M. Longo, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 139,00 (centotrentanove/00) a titolo di indennizzo per mancato/tardivo riscontro ai reclami;
 - b) il rimborso di tutti i canoni addebitati bimestralmente sul c/c dell'istante, dal mese di ottobre 2014 in avanti;
 - c) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande di indennizzo, avanzate dal sig. Longo con l'odierna istanza di definizione nei confronti di RTI;
- 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) La società resistente 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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

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