

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.124 DEL 27/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Bertucci xxxxx/Telecom Italia xxx – utenza n. 0965/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. 4049 del 29 gennaio 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 5 febbraio 2015, prot. n. 5372, 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 e gli allegati prodotti dalla società convenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istanza attiene a : 1) interruzione totale del servizio a far data dal 29 ottobre 2014; 2) mancato adempimento del verbale di conciliazione del 10 giugno 2014.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione a detta controversia, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale del 19 dicembre 2014, in atti.

L'istante chiede, per la definizione della presente controversia, la condanna dell'operatore al riconoscimento di un equo indennizzo per i danni subiti, nella misura di € 5.000,00 (riservandosi di agire separatamente per il mancato adempimento del verbale di conciliazione del 10 giugno 2014).

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza, genericità ed indeterminatezza delle domande di parte avversa.

Quanto al mancato adempimento del verbale di conciliazione del giugno 2014, Telecom sostiene di avere regolarmente inviato all'utente assegno n. 6005154452, con valuta del 23/9/2014, allo stato non ancora incassato; quanto alla lamentata sospensione del servizio ADSL e del servizio voce, evidenzia che la causa è riconducibile alla pregressa morosità dell'utente (mancato pagamento parziale di alcune fatture del 2013 e, precisamente, dei conti 5/2013 e 6/2013, parzialmente stornati a seguito di reclamo dell'utente, ma dovuti per le residue somme fatturate).

Allega numerose lettere di sollecito inviate all'utente nel periodo di che trattasi, alle quali ha poi fatto seguito la sospensione dei servizi per morosità. Telecom assicura che provvederà al ripristino degli stessi solo allorquando l'utente sanerà la morosità.

Per quanto sopra, 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 che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, deve dichiararsi il rigetto dell'odierno ricorso, poiché questo ufficio non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale nell'operato della società resistente. Ciò in quanto, sebbene parte istante lamenti la interruzione dei servizi per cause amministrative (morosità) dalla data del 29 ottobre 2014, Telecom conferma tale circostanza, ma dimostra documentalmente di avere provveduto ad informare, con congruo anticipo e ripetutamente, l'utente della pregressa morosità (mancato pagamento parziale dei conti 5/2013 e 6/2013, in parte stornati a seguito di reclamo dell'utente, ma dovuti per le residue somme fatturate), informandolo circa le modalità ed i termini per provvedere al saldo dell'insoluto ed, in mancanza, delle conseguenze derivanti dal mancato pagamento.

Per quanto sopra, ritenuto che la sospensione dei servizi in questione sia stata legittimamente disposta, deve concludersi per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

E' appena il caso di rilevare che risulta confutata da prove di segno opposto la circostanza addotta dal ricorrente, secondo cui l'operatore convenuto non avrebbe adempiuto al verbale di conciliazione del mese di giugno 2014. A tal riguardo, Telecom sostiene di avere regolarmente inviato all'utente un assegno dell'importo di € 500,00, di cui fornisce gli estremi, evidenziando che lo stesso, allo stato, non risulta ancora incassato.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, si conclude per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo per come formulate dal sig. G. Bertucci con l'odierna istanza di definizione nei confronti di 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, 22 luglio 2015

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

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