

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 197 DEL 12-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Belcastro xxx c/ Tim Telecom Italia xxx – n. utenza 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. 37918 del 24 luglio 2015, 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 31 luglio 2015, prot. n. 38614, 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;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) mancata modifica contrattuale; 2) sospensione servizio fonia/adsl; 3) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la ricorrente ha dichiarato che: *"... in data 15 dicembre 2014, chiedeva il declassamento e la voltura dell'utenza da Andrimoda S.r.l. a Belcastro xxx (...). Nonostante l'invio di diversi moduli, il gestore non effettuava la voltura (...) e rimane senza servizio fonia/adsl per circa 5 mesi"*.

Per tali motivi, l'istante ha richiesto:

1. Lo storno delle fatture;
2. L'indennizzo per mancata voltura utenza " per circa 150 giorni";
3. Le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, in atti risulta che l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con l'accordo delle parti. In tale sede, la Telecom, si è obbligata, in ottica conciliativa, a corrispondere la somma di euro 100,00, mentre l'istante ha rinunciato a qualsiasi azione. Successivamente, l'istante ha promosso un ulteriore tentativo di conciliazione, riproponendo la medesima fattispecie, conclusosi con il mancato accordo.

In data 14 settembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rilevando, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, poiché è già stata trattata nel corso della conciliazione del 29 gennaio 2015, conclusasi con l'accordo delle parti.

Nel merito ha rilevato che: *"... il subentro della linea telefonica 0964/344XXX da Andrimoda S.r.l. a Belcastro xxxx è avvenuto in data 3 dicembre"*, allegando, a tal fine, il retro cartellino. Precisa, inoltre, che, per motivi tecnici/amministrativi, il declassamento dell'utenza telefonica da business a residenziale, non poteva avvenire contestualmente al subentro, ma solo successivamente a tale operazione.

Pertanto, conclude, chiedendo il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata, perché infondate in fatto e in diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza *de qua* non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel caso de quo, trova applicazione il principio del *"ne bis in idem"*, mutuato dalla disciplina civilistica, per cui non possono essere riproposte domande in ordine alle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo. Difatti, come rilevato *ut supra*, l'oggetto della presente istanza è stato oggetto della conciliazione conclusasi, con esito positivo il 29 gennaio 2015, il cui verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo, per l'esecuzione forzata di quanto in esso stabilito.

Relativamente, alla richiesta di sospensione del servizio voce/adsl, dedotta per la prima volta dall'istante in sede di definizione, si dichiara l'inammissibilità della domanda, poiché si configura come fatto nuovo rispetto al preventivo esperimento del tentativo di conciliazione, secondo quanto disposto dall'articolo 14, della delibera Agcom n. 173/07/CONS (come interpretato dal punto III.1.2 della delibera Agcom n. 276/13/CONS), perché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Per tali motivi si rigettano, in via preliminare, le richieste formulate da parte istante e non si entra nel merito delle questioni.

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, nel caso di specie, non solo non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, ma che la ricorrente ha presentato un ricorso che lambisce la lite temeraria.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Belcastro R.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxxx;
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, 11 maggio 2016

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**