

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.258 DEL 16-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Marino xxxx/ 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. 46289 del 14 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 20 ottobre 2015, prot. n. 47160, 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 20 novembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dalla ricorrente in data 26 novembre 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito somme in contestazione; 2) mancata fornitura dei servizi richiesti; 3) mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver sottoscritto, nel mese di ottobre 2014, un contratto con la società resistente, con offerta "Tim Smart", con canone mensile di € 29,00, con sim in abbinamento al numero di rete fissa al costo mensile di € 10,00;
- 2) detta promozione non veniva mai attivata né su rete fissa, né su rete mobile;
- 3) gli operatori, a cui erano state chieste spiegazioni, informavano l'utente che il problema consisteva nel fatto che la sim era intestata a persona diversa dal titolare dell'utenza fissa e, pertanto, era stata applicata, per la rete fissa, un'offerta diversa da quella prevista dal contratto;
- 4) al fine di avere quell'offerta, l'intestatario della sim doveva essere uguale a quello della rete fissa. Nonostante il verificarsi di tale circostanza, l'offerta non è mai stata attivata.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 luglio 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) il rimborso delle fatturazioni pagate;
- 2) lo storno delle fatturazioni insolute;
- 3) un indennizzo per mancata fornitura dei servizi richiesti;
- 4) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) il pagamento delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in data 9 settembre 2014, tramite canale di vendita, perveniva, da parte dell'utente, una richiesta di rientro in Telecom Italia, con adesione all'offerta "Tutto";
- 2) in data 29 ottobre, l'utenza veniva attivata con il detto profilo, al costo di € 29,00 mensili, come risulta dal conto di Dicembre 2014 e dalla nota Telecom del 16 ottobre 2014, allegati alle memorie;
- 3) in data 18 novembre 2014, l'istante reclamava al servizio clienti la mancata attivazione dell'offerta smart e l'operatore si accorgeva che l'utenza mobile era intestata a soggetto diverso dal titolare dell'utenza fissa;
- 4) l'operatore avvisava l'utente di tale incongruenza, invitandola a recarsi in un negozio Tim per il rilascio della sim e rilasciava la promozione su utenza mobile;
- 5) in data 18 gennaio 2015, l'istante reclamava al servizio clienti poiché nella notte aveva pagato la connessione per disattivazione offerta provvisoria su scheda sim. L'operatore effettuava l'accredito di € 4,00, riattivava l'offerta sulla

sim, informava la cliente che non era presente nessuna richiesta di attivazione smart sulla rete fissa e la invitava a inoltrare richiesta di attivazione del detto servizio;

- 6) solo in data 29 gennaio 2015, l'istante chiamava il servizio clienti per richiedere l'attivazione dell'offerta smart;
- 7) la società lavorava il reclamo, e procedeva ad emettere la variazione del profilo da "Tutto" a "smart", inviando una comunicazione alla stessa, in data 24 febbraio 2015, a conferma di quanto effettuato;
- 8) in data 23 febbraio veniva attivato il profilo smart, come si evince dal conto del mese aprile 2015;
- 9) in data 30 marzo 2015, l'istante chiedeva la portabilità verso altro operatore;
- 10) si evidenzia che l'utente ha pagato solo la prima fattura (conto Dicembre 2014).

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già abbondantemente documentato le proprie richieste.

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.

PRELIMINARMENTE, si dichiara inammissibile la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio, nella parte in cui lo stesso si riferisce all'utenza intestata al sig. Rua Enrico.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, ha potuto accertare che, dai contratti prodotti da entrambe le parti, si evince trattarsi di due offerte distinte, una attivata per l'utenza fissa, denominata "Tutto", e una, correlata alla prima, attivata su utenza mobile, denominata "Tim Smart". Per quanto riguarda l'attivazione dell'offerta su utenza fissa, la stessa è stata applicata nei termini contrattualmente previsti. Per quanto riguarda, invece, la mancata attivazione dell'offerta sulla sim, l'odierna istante non risulta avere, come già precisato, legittimazione attiva nel presente procedimento, fino al 29 gennaio 2015, giorno in cui la richiesta è stata inoltrata a proprio nome. Tale richiesta, ai sensi della delibera Agcom 274/07/CONS, doveva essere espletata entro l'8 febbraio 2015. Per tale motivo all'istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, del Regolamento indennizzi, allegato alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, a far data dall'8 febbraio (giorno in cui il servizio doveva essere attivato) fino al 23 febbraio 2015 (giorno il cui il profilo è stato attivato), per un totale di 15 giorni, pari a € 112,50 (centododici/50).

Dalla documentazione acquisita risultano corrette le fatturazioni emesse dalla società resistente, per cui sono rigettate le richieste di storno/rimborso avanzate dall'odierna istante.

È rigettata, inoltre, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto, dalla documentazione agli atti è evidente che la società resistente ha garantito una corretta comunicazione e informazione all'istante.

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 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 alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig.ra Marino, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Marino, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 112,50 (centododici/50) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di 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) E' 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 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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