

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.269 DEL 20-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Familiari 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. 48831 del 2 novembre 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 10 novembre 2015, prot. n. 50141, 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 4 dicembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito somme in contestazione; 2) sospensione del servizio per cause tecniche;

In particolare lamenta:

- 1) di aver sottoscritto, nel dicembre 2014, un contratto con la società resistente, denominato "Tuttofibra";
- 2) le fatturazioni, successive alla prima, presentavano alcune anomalie, ovvero, l'addebito di somme verso numerazioni speciali e costi superiori rispetto a quelli contrattualmente previsti;
- 3) di aver inviato alla società resistente diversi reclami, sia telefonici, che tramite fax, a far data dall'1 giugno 2016, per lamentare i predetti addebiti;
- 4) l'istante, nei detti reclami (non allegati), lamentava, inoltre, una sospensione del servizio voce e internet, nel mese di luglio 2015 e chiedeva il ripristino dell'adsl, in luogo della fibra;
- 5) la società non ha risposto ai detti reclami, né risolto le problematiche ivi lamentate.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 20 ottobre 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) un indennizzo per i disagi subiti;
- 2) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) lo storno delle somme richieste per le numerazioni speciali, nelle fatturazioni, a far data da marzo 2015;
- 4) l'annullamento della fatturazioni future, nella parte in cui si riferiscono a numerazioni speciali;
- 5) il ritiro della pratica di sollecito di pagamento.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) dalle fatturazioni emerge che l'istante ha effettuato chiamate verso numeri speciali "terra" e "decatel";
- 2) le telefonate verso dette numerazioni possono essere bloccate solo con l'attivazione della chiave numerica, che l'utente non ha mai richiesto;
- 3) i reclami inoltrati in relazione a tali fatturazioni sono stati riscontrati con la lettera del 12 giugno 2015 (allegata);
- 4) in data 11 agosto 2015, l'utente inviava una richiesta di riconversione del contratto fibra a rtg, per malfunzionamento;
- 5) dal retrocartellino unificato, nel periodo interessato, sono presenti quattro segnalazioni, di cui due relative a richieste di informazioni commerciali, una risolta nei termini contrattualmente previsti e una risolta con un ritardo di 5 giorni;

- 6) in data 23 novembre 2015, la società resistente, inviava una missiva all'istante, in cui comunicava l'emissione di una nota di credito di € 177,61 (€ 97,60 riferiti al contributo attivazione linea telefonica e € 80,01 riferiti ad annullamento sconto per cessazione anticipata), per il conto 5/2015, e il pagamento di € 25,00, quale indennizzo per il guasto riparato con cinque giorni di ritardo.

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 entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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, deve dichiararsi l'inammissibilità delle domande del ricorrente per quel che concerne la richiesta di annullamento della fatturazioni future, nella parte in cui si riferiscono a numerazioni speciali e di ritiro della pratica di sollecito di pagamento, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell' art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto accertare l'illegittimità dell'addebito dei costi verso numerazioni speciali nelle fatture contestate dall'istante.

In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Altresì, conformemente a quanto pronunciato in sede giurisprudenziale, l'Agcom ha ribadito che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera n. 10/05/CIR). Nel caso di specie la società si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, né ha fornito alcun elemento probatorio attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni. Nel corso dell'istruttoria è emerso, altresì, che l'utente ha prontamente denunciato la fatturazione anomala con reclamo sporto sia telefonicamente al servizio clienti, che per iscritto. Per contro, la società resistente non ha provveduto ad informare tempestivamente l'utente dei consumi anomali registrati sulla sua utenza.

Per tali motivazioni, le richieste di storno/rimborso degli addebiti relativi a chiamate verso numerazioni speciali risultano meritevoli di accoglimento e la società resistente è tenuta a stornare/rimborsare la somma di € 38,14, per la fattura relativa a marzo 2015, la somma di € 49,80, per la fattura relativa a maggio 2015, la somma di € 29,04, per la fattura relativa a luglio 2015, la somma di € 22,55, per la fattura relativa a agosto 2015, la somma di € 23,62, per la fattura relativa a settembre 2015 e la somma di € 34,22, per la fattura relativa a ottobre 2015, per un totale di € 197,37.

Per quel che concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, quest'ultima viene rigettata, stante la dimostrazione da parte della società di aver risposto ai reclami nei tempi previsti dalla propria carta dei servizi, in data 12 giugno 2015. Stante, inoltre, la missiva del 23 novembre 2015, con cui la società resistente ha comunicato all'istante l'emissione di una nota di credito di € 177,61, per il conto 5/2015, e il pagamento di € 25,00, quale indennizzo per il guasto del mese di giugno, riparato con cinque giorni di ritardo, non si ritiene sussistano altri disagi subiti dall'utente e, conseguentemente, le condizioni per riconoscere allo stesso ulteriori indennizzi.

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 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 al 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 storno/rimborso, avanzate dal sig. F. Familiari, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM - Telecom Italia;
- 2) La società TIM - Telecom Italia è tenuta, a stornare/rimborsare al sig. F. Familiari la somma di € 197,37 (centonovantasette/37), oltre al rimborso delle spese di procedura, pari a € 50,00 (cinquanta/00);
- 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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