



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 27 DEL 02-02-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
(Bilotta xxxx c/Tim – Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

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.49025 del 06 dicembre 2016, 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 13 dicembre 2016, prot.n. 50298, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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 a mezzo e- mail in data 13 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e- mail il 17 gennaio 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento approvato dall'Agcom con deliberazione 173/07/CONS. e successive mm.ii.;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che il ricorrente lamenta:

- 1) di aver subito una sospensione /cessazione della linea voce nel mese di agosto 2016, senza alcun tipo di avvertimento preventivo;
- 2) di aver appreso tramite il call center che la cessazione della linea telefonica era stata disposta per il mancato pagamento di una fattura del 2015;
- 3) che la fattura in questione faceva parte di una serie di fatture ricevute ed erroneamente pagate in quanto riportanti cifre attribuite ad una linea internet mai avuta e per le quali vi fu un accordo transattivo con Telecom ad inizio 2015;
- 4) di aver inviato molteplici reclami senza ricevere risposte congrue;

Dato atto che il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 23 novembre 2016, agli atti;

Per quanto sopra, il ricorrente richiede:

- 1) lo storno dell'eventuale insoluto;
- 2) indennizzo per sospensione della linea
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami
- 4) indenni come da All. A della delibera 73/11/CONS

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed, in particolare, afferma:

- 1) l'utenza in contestazione risulta cessata a metà settembre 2016 per il mancato pagamento del conto telefonico febbraio 2015 pari ad € 140,31;
- 2) in merito a tale conto telefonico è presente un reclamo del 21 dicembre 2015, riscontrato tempestivamente in data 23 dicembre 2015, con esito infondato e con la conferma della correttezza degli addebiti;
- 3) tale reclamo riguarda solo un'esigua parte della fattura (€ 35,18) a fronte di un totale complessivo di € 140,31, mai saldato, neanche nella parte delle somme non oggetto di contestazione.

Il responsabile del procedimento ha, sulla base dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, inviato una richiesta di integrazione documentale alle parti, chiedendo a ciascuna delle parti, per la propria competenza, la produzione della seguente documentazione:

- 1) l'accordo transattivo citato nelle repliche del 13 gennaio 2017;
- 2) segnalazione del 21 dicembre 2015 ed eventuali altre segnalazioni;
- 3) allegati al reclamo del 21 settembre 2016;
- 4) ricevuta di consegna della raccomandata 61569288473-00;

Le parti non hanno prodotto nulla. Il rappresentante della ricorrente in data 22 gennaio 2017, a mezzo mail, ha rappresentato che la transazione era stata effettuata telefonicamente e che l'allegato al reclamo del 21 settembre 2016 era la copia della carta d'identità della ricorrente.

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,

Nel merito, sulla scorta degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale da parte della società resistente. Ciò in quanto, sebbene parte ricorrente lamenti la sospensione/cessazione del servizio di linea telefonica per cause amministrative (morosità), a far data dalla metà di agosto, TIM conferma la circostanza, ma dimostra documentalmente di aver provveduto ad informare, con un congruo anticipo, l'utente della pregressa morosità e di averlo portato a conoscenza circa le modalità ed i termini per provvedere al pagamento della fattura insoluta ed, in mancanza, delle conseguenze derivanti dal mancato pagamento. Sul punto, l'AGCOM con delibera n. 139/10/CIR ha statuito che: *"è legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore, dopo congruo preavviso, per morosità dell'utente"*. Inoltre, l'art. 20 C.G.A. rubricato *"Sospensione per ritardato pagamento"*, stabilisce che: *"Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*. Per quanto esposto, ritenuto che la sospensione/cessazione del servizio in questione sia stata legittimamente disposta, deve concludersi per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

Riguardo alla richiesta di storno dell'insoluto, la ricorrente evidenzia, nella memoria di replica, che la fattura in contestazione, faceva parte di una serie di fatture ricevute ed erroneamente pagate, in quanto riportanti cifre attribuite ad una linea internet mai avuta e che per esse vi fu un accordo transattivo con Telecom ad inizio 2015. Ebbene, agli atti del procedimento non risulta che la fattura de qua abbia formato oggetto di un accordo transattivo tra le parti, non essendo stata depositata alcuna documentazione probatoria al riguardo, neanche a seguito di richiesta di integrazione documentale avanzata dall'ufficio ex art. 18, comma 2, del Regolamento. Si riscontra, invece, una risposta tempestiva del gestore ad una segnalazione per costo disattivazione Adsl, presentata dall'istante, a distanza di circa nove mesi dalla data di scadenza del conto telefonico relativo al mese di febbraio 2015 e, pertanto, tardiva atteso il disposto dell'art. 23 delle C.G.A.. Per le suddette ragioni, neanche la suindicata richiesta può trovare accoglimento.

Infine, parte ricorrente afferma, nei propri scritti difensivi, di aver svolto innumerevoli reclami, tramite Call Center e a mezzo PEC, per lamentare sia la sospensione della linea telefonica che l'illegittimità delle somme richieste. Orbene, con riferimento ai reclami telefonici, la sig.ra Bilotta, non ha esplicitato alcuna data degli stessi, né il

codice identificativo dell'operatore, per cui, mancando la prova, non è possibile giungere al riconoscimento di alcun indennizzo. Quanto, invece, al reclamo inviato al gestore, a mezzo PEC, in data 21 settembre 2016, successivo alla risoluzione contrattuale, la domanda non può essere accolta, avendo la ricorrente depositato il successivo 28 settembre 2016, quindi in pendenza del termine contrattualmente previsto per la risposta, l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'istanza per il provvedimento temporaneo. La circostanza, rileva, ove si consideri che la procedura conciliativa, ha la funzione economico sociale di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando, quindi, gli strumenti contrattualmente previsti, tendenti allo stesso scopo. Difatti, in pendenza del procedimento di conciliazione, l'operatore ha provveduto alla riattivazione dell'utenza. Anche in questo caso, pertanto, la richiesta di indennizzo deve essere rigettata.

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"*;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura vista la totale infondatezza ed inconsistenza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale delle domande di indennizzo avanzate dalla sig.ra Bilotta M. C. I. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di TIM - TELECOM;
- 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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, 02 febbraio 2017

Il Responsabile del Procedimento
f.to Avv. Emanuela Quattrone

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