

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.290 DEL 04-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Nava xxxx c/ TIM-Telecom Italia xxx - n. utenza xxxxxx)

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. 53852 del 2 dicembre 2015, con cui il 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 15 dicembre 2015 prot. n. 55914, 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;

VISTA la nota del 12 gennaio 2016 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 istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante lamenta: 1) l'avvenuta migrazione, con portabilità del numero della propria utenza mobile 3296130xxx dall'operatore donating H3G al recipient Tim, in anticipo rispetto alla data concordata telefonicamente con l'operatore Telecom Italia (perfezionata in data 13 febbraio 2015 e concordata dopo il 15 febbraio 2015); 2) che la circostanza *de qua* ha comportato per l'odierno ricorrente un danno patrimoniale, derivante dall'addebito delle spese per recesso anticipato dal contratto in essere col precedente gestore (in scadenza il 15 febbraio 2015); 3) la mancata risposta al reclamo tempestivamente inoltrato al gestore Tim-Telecom Italia a mezzo fax in data 13 febbraio 2015, in atti;

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 2 settembre 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. Indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Rimborso delle spese sostenute per il recesso anticipato dal contratto col precedente gestore.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'avvenuta sottoscrizione, da parte dell'odierno istante, di un modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero 3296130xxx verso rete GSM/UMTS TIM di Telecom Italia S.p.a., con esplicita annotazione quale "data prevista per l'attivazione o richiesta dal cliente: 05.02.15".

Avendo, pertanto, la ricorrente, perfezionato la migrazione nella tempistica contrattualmente e normativamente prevista ed alle condizioni conosciute e richieste dall'istante, declina ogni responsabilità sugli addebiti da parte del gestore donating circa le penali vincolanti il contratto precedente ed insiste per il rigetto delle richieste formulate da parte ricorrente perché infondate in fatto ed in diritto.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare come una richiesta di portabilità del numero 3296130xxx sia stata effettivamente sottoscritta dall'odierno istante, intestatario della stessa, con esplicita previsione, quale "data di prevista attivazione del servizio o richiesta dal cliente : 05.02.2015". In esito a tale proposta contrattuale, la migrazione si è perfezionata in data 13 febbraio 2015. Risulta, pertanto, meritevole di accoglimento, l'eccezione di parte resistente circa la conoscenza e conoscibilità della data di effettivo rientro in Telecom dell'utenza di cui trattasi e la non imputabilità alla resistente delle penali da recesso anticipato dal contratto, addebitate all'istante dal gestore donating.

La richiesta di parte istante di rimborso della penale *de qua* deve, pertanto, essere rigettata.

Meritevole di accoglimento risulta, *ex adverso*, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Dall'istruttoria effettuata risulta, difatti, che in data 13 febbraio 2015 l'istante abbia inoltrato, a mezzo fax, un reclamo alla società resistente, senza che alcun riscontro sia mai pervenuto a parte ricorrente. La circostanza *de qua*, posta la mancanza di una corretta comunicazione e informazione all'istante da parte del gestore, determina l'insorgenza di un diritto ad indennizzo ex art. 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma complessiva pari ad euro 172,00 (centosettantaquattro euro/00) calcolata per un importo pari ad euro 1,00 al giorno x 172 giorni, a far data dal 15 marzo 2015 (decorsi 30 giorni dall'inoltro del fax) e fino al 2 settembre 2015, data di esperimento del tentativo di conciliazione in cui si è correttamente instaurato il contraddittorio tra le parti.

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 da 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 (cinquantaeuro/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. Nava A. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;

2) La società quindi è tenuta a corrispondere al sig. Nava A., a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) l'importo di € 172,00 (centosettantaquattro euro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 15 marzo 2015 al 2 settembre 2015;
- b) l'importo di € 50,00 (cinquantaeuro/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente 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) È 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 determinazione 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 determinazione 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. Elisa Carpentieri

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