



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 30 DEL 03-02-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Lemma xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – 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. 33897 dell' 8 settembre 2016, 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 13 settembre 2016, prot. n. 34603, 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, a mezzo e-mail, l'11 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria e le repliche prodotte dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 14 dicembre 2016;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GV14 presentato dall'odierna istante attiene a: 1) modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali; 2) fatturazioni ingiustificate; 3) mancata risposta ai reclami. In particolare, l'istante ha contestato l'addebito del canone, sostenendo di aver stipulato un contratto negli anni settanta (*sic!*), prima dell'entrata in vigore della legge che ha istituito il canone, per cui *"teme"* che le modifiche contrattuali siano illegittime, poiché disposte senza la preventiva informativa, causando la conseguente illegittimità delle fatture emesse nel corso di questi anni. Ha riferito di aver contattato parecchie volte il servizio clienti della società, per avere delucidazioni in merito, senza ricevere alcun riscontro, ed, infine, di aver presentato diffida il 27 aprile 2016.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. la documentazione comprovante la notifica delle modifiche contrattuali e le relative fatture;
2. l'indennizzo "da calcolare sulla base dei riscontri documentali e normativi istruttori";
3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la mancata produzione documentale;
4. il rimborso delle somme non dovute, "per come riportate nelle fatture degli ultimi anni, sulla base delle previsioni di legge".

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 13 giugno 2016.

In data 11 ottobre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata dall'istante, poiché infondate sia in fatto sia in diritto.

In via preliminare, ha rilevato l'inammissibilità della richiesta relativa all'esibizione della modulistica contrattuale, sostenendo che l'utenza in questione si riferisce ad un contratto stipulato nel lontano 1974, per cui la pretesa sarebbe completamente infondata. Parimenti, la resistente sostiene, inoltre, che la domanda sarebbe

inammissibile, poich  genericamente nel *petitum*, perch  l'istante, oltre a non avere specificato "... *quali costi – illegittimi – la societ  convenuta abbia addebitato nel corso degli anni*", non ha presentato alcun reclamo, per contestare gli addebiti in fattura, n  alcuna richiesta di recesso nel corso degli anni, richiamando, a tal proposito, l'art. 23 delle C.G.A., che stabilisce la procedura da seguire per la contestazione delle fatturazioni

Nel merito, la resistente, per dimostrare la correttezza degli addebiti nel corso degli anni, ha riferito di una variazione contrattuale, concernente il profilo tariffario (Teleconomy), risalente al 2 ottobre 2006, concordata con l'istante al 187, con successivo invio della Welcom Letter all'utente, contenente le modalit  per l'esercizio del diritto di recesso (che l'operatore allega, ai fini probatori); nonch  di una successiva variazione contrattuale, risalente al mese di maggio 2015, anche questa volta, ampiamente comunicata all'utente con missiva allegata al conto telefonico del mese di febbraio 2015 (letter Telecom News). Con questa lettera, si informava l'utente che a partire dal mese di maggio 2015, la linea telefonica di casa diventava "Tutto Casa", con la possibilit  di recedere dal contratto, senza costi, entro il 31 maggio 2015. Per tali motivi, conclude, sostenendo che l'istanza   infondata, perch  l'utente   stato sempre posto a conoscenza delle variazioni contrattuali, come disposto dal richiamato l'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

NEL MERITO, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo, relativo alle doglianze oggi lamentate dall'istante. Quest'ultimo ha presentato, qualche settimana prima dell'avvio del tentativo di conciliazione, una diffida, precisamente il 27 aprile 2016, con cui ha chiesto chiarimenti riguardo "... *all'applicazione del canone, con dimostrazione degli importi fatturati, quali canoni, sino ad oggi*".

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante, oltre a non essere adeguatamente documentata, appare forzata, generica, eteria, e comunque sia non circostanziata, si conclude per il rigetto integrale della stessa.

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, altres , 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 sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, ma il ricorso appare quasi temerario.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Lemma A.**, nei confronti della societ  Tim – Telecom Italia;
2. E' in facolt  del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorit  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'Autorit ", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
4. La presente determina   notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorit  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, 3 febbraio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*