

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.305 DEL 06-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Ripepi xxxxx c/ TIM-Telecom Italia xxx- n. utenza xxxxx - 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. 56018 del 15 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 22 dicembre 2015 prot. n. 57144, 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;

Considerato che in data 23 dicembre 2015, è pervenuta un'ulteriore istanza, acquisita al prot. n. 57526, con cui il medesimo ricorrente ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione di altra controversia in essere con la Società in epigrafe, il cui procedimento è stato avviato dal Responsabile del procedimento con nota del 28 dicembre 2015 prot. n. 57722;

VISTA la nota del 19 gennaio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, relativa all'istanza di definizione prot. n. 56018;

VISTA la nota del 22 gennaio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, relativa all'istanza di definizione prot. n. 57526;

Preso atto delle osservazioni della Società resistente, circa la parziale identità delle istanze di definizione *de quibus* deferite, dall'istante, a questa Autorità;

Considerata l'omogeneità delle controversie, quanto alle utenze interessate, alla titolarità di esse ed alle relative richieste di indennizzo;

PRELIMINARMENTE, si dispone, d'ufficio, la riunione dei due procedimenti;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti dei due procedimenti, che l'odierno istante lamenta: 1) di aver richiesto telefonicamente al gestore Tim-Telecom Italia l'attivazione dell'offerta commerciale "TIM SMART" al costo di € 29,00 (ventinoveeuro/00) mensili, per telefonia fissa e mobile, prevedendo la portabilità della propria utenza mobile 3498446xxx in Tim, ma di aver visto attivata l'offerta Telecom Italia "Tutto" non richiesta; 2) di aver ricevuto fatture da parte del gestore con importi superiori rispetto a quelli telefonicamente pattuiti; 3) di aver subito un'interruzione del servizio fonia in entrata ed in uscita nelle ore mattutine;

I tentativi di conciliazione, tenutisi in data 9 novembre 2015, si sono conclusi con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
2. Rimborso fattura n. RU01233xxx;
3. Storno fattura n. RU01803xxx;

4. Indennizzo per parziale fornitura del servizio;
5. Indennizzo per pratica commerciale scorretta;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, quanto alla problematica relativa al servizio non richiesto, di aver concordato con parte istante l'attivazione dell'offerta "TUTTO" in promozione, in attesa del passaggio dell'utenza mobile 3498446xxx in Tim, elemento necessario per poter perfezionare l'attivazione dell'offerta commerciale richiesta "SMART". La società resistente eccepisce, inoltre, di non aver mai ricevuto da parte istante alcun reclamo in merito al lamentato addebito.

Quanto alle due segnalazioni di guasto tecnico relative al servizio fonia, giusta retro cartellino unificato, in atti, la società eccepisce l'avvenuta riparazione nel rispetto della tempistica garantita dalle CGA.

Per tali motivazioni insiste sulla richiesta di rigetto integrale delle richieste di parte ricorrente.

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 non sia ascrivibile alla Società resistente alcuna condotta da cui far discendere, in capo all'odierno istante, il diritto ad indennizzo. Il gestore ha, difatti, dimostrato, come l'istante abbia richiesto tramite 187, nelle more del passaggio a Tim della propria utenza mobile 3498446xxx, l'attivazione del profilo tariffario "TUTTO" e tale concordata richiesta sia stata annotata nella scheda cliente il 7 maggio 2015, in atti. Nè, tanto meno, a seguito di tale attivazione e della conseguente relativa fatturazione, l'istante ha inoltrato reclamo nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Quanto alla fatturazione relativa al mese di maggio 2015, riguardante il periodo marzo/aprile, è da osservare come si riferisca a periodi antecedenti le richieste commerciali oggetto della presente controversia, per cui nessuna doglianza può essere accolta in questa sede.

Per quanto concerne, poi, le condizioni contrattuali della richiesta offerta commerciale "SMART", come correttamente eccepito dalla resistente, le stesse sono state inoltrate all'istante il 27 luglio 2015, rese pertanto a egli note e mai reclamate dallo stesso. Le relative richieste di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non possono, pertanto, trovare accoglimento.

Da rigettare risulta, inoltre, anche la richiesta di indennizzo da sospensione del servizio fonia per problemi tecnici, posta l'intervenuta riparazione del guasto nella tempistica garantita dalla Carta dei Servizi, giusta retro cartellino unificato, in atti.

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

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1) Il rigetto delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Ripipi A. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;

2) È 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 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;

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, 6 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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