

## CO.RE.COM. CAL/RO

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 31 DEL 27/01/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Bar Tabacchi di Ciambrone xxxxx/TIM xxx (già Telecom Italia xxx) utenza n. 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. 23566 del 27 aprile 2015, con cui la 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 7 maggio 2015, prot. n. 26057, 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 15 maggio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) l'inadempimento procedurale dell'operatore per tardata esecuzione degli obblighi nascenti dal verbale di conciliazione del 5 luglio 2013; 2) la tardata lavorazione della disdetta; 3) l'omissione in elenco per l'anno 2014; 4) il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto business con Telecom Italia per l'utenza in oggetto, lamenta la tardiva esecuzione, da parte di Telecom, degli obblighi nascenti dal verbale di conciliazione redatto in data 5 luglio 2013 dalla Commissione Paritetica di Conciliazione e la conseguente tardiva corresponsione dell'indennizzo ivi liquidato.

In secondo luogo, lamenta che, anche nell'anno 2014, l'utenza *de qua* non compariva come posto pubblico nell'elenco telefonico abbonati e che, stante il perdurare dell'inadempimento contrattuale, inoltrava diversi reclami scritti all'operatore, richiedendo la cessazione della linea, con rimozione della cabina telefonica, ed il conseguente risarcimento dei danni. La prima richiesta di disdetta contrattuale veniva inoltrata nel mese di luglio 2014, come in atti.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 4 marzo 2015 presso la Commissione Paritetica di Conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) l'annullamento della posizione debitoria e la restituzione della somma corrisposta dopo il 31/7/2014;
- 2) l'indennizzo per tardato adempimento al verbale di conciliazione del 5/7/2013;
- 3) l'indennizzo per l'omissione in elenco relativa all'anno 2014;
- 4) l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per tardato adempimento al precedente verbale di conciliazione.

Conferma che la cessazione della linea è avvenuta nel gennaio 2015, a fronte di disdetta effettuata nel novembre 2014. Ritiene, pertanto, dovuto il conto telefonico del mese di dicembre 2014, asserendo che, per i contratti di telefonia pubblica, il minimo garantito è dovuto dall'utente fino al mese successivo alla disdetta. Allega un riepilogo contabile, da cui risulta che il residuo debito di € 7,83 a carico della ricorrente è stato compensato con l'importo (€ 6,54) degli interessi per ritardato pagamento del precedente verbale di conciliazione e con lo storno della residua somma di € 1,29.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, devono dichiararsi inammissibili: a) la domanda di indennizzo/risarcimento per tardato adempimento al verbale di conciliazione del 5/7/2013; b) la domanda di indennizzo per omissione in elenco per l'anno 2014 e c) la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

La richiesta *sub a)* esula dalla competenza del CoReCom e deve essere fatta valere dinanzi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, per come previsto dall'art. 19, commi 4 e 5 della Delibera n. 173/07/Cons;

le richieste *sub b)* e *c)* sono inammissibili, in quanto non hanno formato oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale di mancato accordo del 4 marzo 2015, agli atti;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, 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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluente ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva che la domanda della ricorrente, volta all'annullamento della posizione debitoria, risulta, allo stato, soddisfatta dall'operatore, per come risulta dal riepilogo contabile esibito agli atti. Deve, invece, respingersi, per genericità, indeterminatezza ed assenza di alcun elemento probatorio, l'ulteriore domanda di rimborso della somma corrisposta dopo il mese di luglio 2014.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Per i motivi espliciti in premessa, che qui si riportano integralmente

- 1) L'inammissibilità delle domande di indennizzo/risarcimento per tardato adempimento al verbale di conciliazione; di indennizzo per omissione in elenco; di indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande di rimborso/storno, per come formulate dall'odierna istante nei confronti di Telecom Italia;
- 3) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) 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";
- 5) 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;

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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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