

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.345 DEL 25-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Franza xxxx/ 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. 2561 del 25 gennaio 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 2 febbraio 2016, prot. n. 4135, 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 25 febbraio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 28 febbraio 2016, con cui il ricorrente ha presentato le proprie repliche;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito somme in contestazione; 2) ritardo nell'attivazione del servizio; 3) attivazione servizi non richiesti; 4) violazione oneri informativi; in particolare lamenta:

- 1) alla fine del mese di maggio 2015, a seguito di contatti telefonici con il servizio clienti della società resistente, veniva richiesto il cambio tariffario da "Alice Casa" a "Offerta Tutto";
- 2) tale cambio sarebbe dovuto avvenire a partire dal mese di giugno 2015, senza alcun costo mensile, alla tariffa bimestrale di € 90,00, comprendente internet senza limiti, telefonate locali, interurbane e verso cellulari;
- 3) tuttavia, la società non attivava il servizio richiesto;
- 4) nella fattura n. RU01032xxx, dell'8 agosto 2015, relativa al mese di luglio, veniva addebitato il servizio "Alice Casa Internet", il costo delle chiamate e l'importo di € 2,04, per l'attivazione di servizi speciali non richiesti;
- 5) nella fattura n. RU01410xxx, del 6 agosto 2015, relativa al mese di agosto, veniva addebitato il servizio "Alice Casa Internet";
- 6) nella fattura n. RU01875xxx, del 7 settembre 2015, relativa al mese di settembre, risultava l'attivazione dell'offerta richiesta, l'addebito dei "Costi disattivazione linea e servizio Alice Casa", di € 35,18, l'addebito di Alice Casa Internet, di € 36,39, l'addebito di costi per chiamate, di € 32,98.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 10 dicembre 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) lo storno della fattura n. RU01875xxx, del 7 settembre 2015, relativa al mese di settembre, alla somma di € 44,90;
- 2) un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto;
- 3) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 4) il risarcimento del danno.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in data 3 giugno 2015, l'istante chiedeva la variazione del profilo tariffario da Alice Casa a RTG con profilo Tutto;
- 2) a seguito di tale richiesta, nella stessa data, veniva emesso ordinativo di conversione;
- 3) dal CRM risultano diverse rimodulazioni, dovute alla mancata risposta da parte dell'istante ai contact call, nonché alla rimodulazione dei giorni di appuntamento, come si evince dal retrocartellino unificato (allegato);
- 4) l'istante solo in data 30 luglio 2015, fissava l'appuntamento con i tecnici per il successivo 10 agosto;
- 5) la variazione avveniva il 31 agosto 2015;
- 6) il ritardo nella variazione è stato causato dai numerosi rinvii chiesti dall'istante in merito agli appuntamenti fissati dai tecnici;
- 7) il procedimento di variazione richiesto dall'istante non prevede una tempistica da rispettare;

- 8) la società ha previsto lo storno del conto 5/2015 (fattura n. RU01875xxx), di € 35,18, riferito al costo disattivazione linea e servizio Alice Casa e di € 32,98, relativo al traffico telefonico, comunicandolo all'istante con missiva del 16 febbraio 2016;
- 9) non risulta ancora saldata la restante parte dovuta per la detta fattura.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

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, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

alla luce della documentazione acquisita, emerge che l'istante ha richiesto la variazione del proprio profilo tariffario il 3 giugno 2015 e la variazione effettiva è avvenuta il successivo 31 agosto. Preliminarmente, si deve evidenziare, che non vi è una norma contrattuale che indichi la tempistica in cui il detto tipo di variazioni deve essere effettuata. Inoltre, il retrocartellino unificato, allegato dalla società alle proprie memorie, dimostra che la società resistente si è da subito attivata per effettuarla e che la stessa è stata portata a termine nel momento in cui l'istante ha concesso un appuntamento ai tecnici per l'espletamento della procedura. Per tale motivazione, è rigettata la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del profilo tariffario richiesto.

È, altresì, rigettata la richiesta indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché, dalla documentazione esibita dalle parti, in particolare dalle fatture allegate dall'istante, non emerge alcuna attivazione di servizi non richiesti.

Quanto alla richiesta di storno della fattura n. RU01875xxx, del 7 settembre 2015, la detta fattura risulta essere già stata stornata dalla società (missiva del 16 febbraio 2016 allegata), e per tale motivo la richiesta è 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"*;

CONSIDERATO che, stante la totale infondatezza del ricorso, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

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

Reggio Calabria,
Il Responsabile del Procedimento
Avv. Fortunata Pizzi

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