

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.356 DEL 27-07-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Vaccaro xxx/ 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. 3644 dell'1 febbraio 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. 4139, 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 1 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA le note pervenute in data 24 febbraio e 11 marzo 2016, con cui il ricorrente ha presentato le proprie memorie e le proprie repliche;

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

- 1) il 3 luglio 2015, veniva sottoscritto un contratto di rientro in Telecom Italia, con l'attivazione della proposta commerciale "Tutto Internet senza limiti" di Impresa semplice, al costo di € 29,90 mensili, per i servizi di telefonia e adsl (contratto allegato);
- 2) il rientro in Telecom avveniva regolarmente, ma la società attivava un abbonamento diverso da quello sottoscritto;
- 3) infatti, nella fattura n. RU00234xxx, dell'8 settembre 2015, di € 114,53 venivano addebitate somme maggiori, rispetto a quelle contrattualmente pattuite;
- 4) la detta fattura veniva contestata, tramite fax, il 26 settembre 2015 e, tramite pec, il successivo 11 novembre;
- 5) in particolare, veniva contestato l'addebito per la tariffa "Linea valore +", non prevista dal contratto sottoscritto;
- 6) la società resistente rispondeva ai predetti reclami con missiva del 9 dicembre 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 28 gennaio 2016, 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'attivazione della tariffa "Tutto Internet senza limiti", al costo mensile di € 29,90;
- 2) la disattivazione dell'offerta "Linea valore +";
- 3) un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto;
- 4) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 5) un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 26 settembre 2015;
- 6) lo storno della fattura n. RU00234xxx, dell'8 settembre 2015.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utenza, oggetto del procedimento, è rientrata in Telecom il 13 agosto 2015, contestualmente all'adsl, con il profilo "Tutto senza limiti";
- 2) il 14 agosto, la società inviava all'istante modulo di attivazione del servizio "Tutto senza limiti";
- 3) in data 6 ottobre 2015, a seguito di reclamo effettuato dall'istante per mancata attivazione servizio linea valore, si effettuava l'attivazione di tale servizio;
- 4) l'istante non ha pagato le fatture emesse, facendo scaturire una morosità pari a € 211,88;
- 5) la società ha effettuato lo storno, sul conto 6/15, per gli addebiti "Linea Telefonica affari" e "Rimborso quota di adesione offerta Tutto".

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 delle richieste di attivazione della tariffa "Tutto Internet senza limiti" e di disattivazione dell'offerta "Linea valore +", 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, in particolare dal contratto sottoscritto dal ricorrente, emerge che lo stesso ha aderito all'offerta commerciale "Tutto Internet senza limiti", al costo mensile di € 29,90. Nei successivi reclami, lo stesso non chiede l'attivazione dell'offerta "Linea valore +", ma esclusivamente il rispetto delle condizioni contrattualmente previste. Per tali motivazioni tutte le somme addebitate in fattura e diverse da quelle contrattualmente previste sono da considerarsi illegittime. Perciò, è considerata meritevole di accoglimento la richiesta di storno della fattura n.RU00234xxx, dell'8 settembre 2015, che, alla luce dello storno già effettuato dalla società resistente, dovrà essere ridotta della somma di € 89,96.

Non è considerata meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto, in quanto il servizio "Tutto Internet senza limiti", risulta attivato fin da subito e addebitato fin dalla prima fatturazione.

È, altresì, rigettata la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, poiché, dalla documentazione esibita dalle parti, emerge trattarsi non dell'attivazione di un nuovo servizio, ma dell'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, e in quanto tale non indennizzabile.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione prodotta, emerge che la società resistente ha risposto al reclamo, inviato dal ricorrente il 26 settembre 2015, solamente con la missiva del successivo 9 dicembre.

Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi è stato riscontrato in ritardo dall'operatore, si dispone che la società resistente versi al medesimo l'indennizzo per ritardato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 26 settembre (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 6 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 9 dicembre 2015, per un totale di 44 giorni, pari ad € 44,00 (quarantaquattro/00).

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 parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di 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 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le richieste di attivazione della tariffa "Tutto Internet senza limiti", di disattivazione dell'offerta "Linea valore +", di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti) delle richieste di indennizzo e storno, avanzate dal sig. Vaccaro M., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Vaccaro M., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 44,00 (quarantaquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami;

- b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a stornare al sig. Vaccaro M. la somma di € 89,96 dalla fattura n.RV00234xxx, dell'8 settembre 2015;
- 4) 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;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) 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";
- 7) 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;
- 8) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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. Fortunata Pizzi

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