

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 407 DEL 03-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Pagliaro xxxx/ TIM – Telecom Italia xxx. – utenza n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 5040 dell'8 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 16 febbraio 2016, prot. n. 6736, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato, il successivo 17 febbraio, 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 17 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE la nota pervenuta in data 23 marzo 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta 1) addebito di somme in contestazione; 2) mancata risposta ai reclami.

In particolare, lamenta:

- 1) la fattura n. RU01748xxx, di € 499,08, è illegittima, in quanto il contributo supplementare fuori centro abitato di € 428,71, deve essere notevolmente ridotto, poiché la società resistente ha installato, per l'attivazione della linea telefonica, un numero di pali inferiore rispetto a quelli inseriti e calcolati nel preventivo;
- 2) nonostante i numerosi reclami, scritti e telefonici, la società non ha provveduto alla correzione della detta fattura.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno della somma di € 428,71 dalla fattura n. RU01748xxx;
- 2) un indennizzo per i disservizi subiti.

Dato atto che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 9 dicembre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbali di mancata conciliazione, in atti. Il ricorrente non è comparso all'udienza di definizione, convocata per il 20 settembre 2016.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) la somma in contestazione, "contributo supplementare fuori centro abitato", è conforme a quanto pattuito con l'istante, come risulta dal preventivo sottoscritto dallo stesso (allegato);
- 2) la detta somma, addebitata per la realizzazione di opere speciali, necessarie per l'ampliamento della rete telefonica, è da intendersi a titolo di contributo del costo complessivo dell'opera, e non supera il 30% del suo ammontare, conformemente a quanto stabilito dalla Delibera AGCOM n. 385/11/CONS;
- 3) l'istante non ha provveduto al pagamento degli importi non oggetto di reclamo della fattura in contestazione, relativa al conto Settembre 2015 e risultano scoperti anche i conti emessi successivamente;
- 4) la società, a fronte del detto inadempimento e rispondendo ai reclami inoltrati dall'istante, ha inviato sollecito di pagamento e comunicazione di risoluzione contrattuale (allegati).

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 e solamente la resistente ha aderito all'udienza di definizione.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta l'addebito della fattura n. RU01748xxx della somma di € 428,71, a titolo di "contributo supplementare fuori centro abitato", poiché la società resistente avrebbe installato, per l'attivazione della linea telefonica, un numero di pali inferiore rispetto a quelli inseriti e calcolati nel preventivo. La società ha allegato, alla propria memoria, il preventivo, sottoscritto e accettato dall'istante, che risulta, inoltre, conforme a quanto stabilito dalla Delibera AGCOM n. 385/11/CONS. Per tali motivazione la richiesta di storno della fattura n. RU01748xxx è rigettata, così come le altre richieste di indennizzo, in quanto l'operatore, oltre ad aver gestito correttamente la procedura di risoluzione contrattuale per morosità, ha risposto, nei termini normativamente previsti, ai reclami dell'istante.

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 e il comportamento da questi tenuto;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata dal sig. Pagliaro G., 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 sia dell'Autorità 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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