

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 448 DEL 04-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Rossi xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxxx. – 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;

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. 10995 del 14 marzo 2016, con cui la 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 18 marzo 2016, prot. n. 12038, 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;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail l'14 aprile 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione dell'11 ottobre 2016;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) sospensione illegittima del servizio; 2) mancata applicazione delle condizioni contrattuali.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, l'istante ha dichiarato che l'operatore in questione ha sospeso, senza alcun preavviso, l'utenza in questione. Successivamente, a seguito di segnalazione al Servizio Clienti, ha appreso che la sospensione dei servizi era dovuta al mancato pagamento della fattura n. RU01494XXX, emessa nel mese di agosto 2015, con scadenza 8 settembre 2015. Lo stesso ha dedotto di aver contestato tale fattura con reclamo del 31 agosto 2015 (trasmissione, a mezzo fax, il 2 settembre 2015), rilevando l'errata applicazione del canone di attivazione, dilazionato in 12 rate, anziché in 24, come stabilito in sede contrattuale. Per ultimo ha precisato che l'operatore non ha mai risposto al reclamo, evidenziando che, nonostante l'errata applicazione del canone, tutte le fatture successive sono state regolarmente pagate.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 7 marzo 2016, in atti.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

- a) la corresponsione degli indennizzi per la sospensione dei servizi, senza preavvisi, per la mancata risposta ai reclami e per l'omesso aggiornamento dei dati;
- b) il risarcimento del danno;
- c) le spese di procedura.

La società resistente respinge ogni responsabilità per la lamentata sospensione dei servizi, poiché sostiene che questa sia da imputare al ritardato pagamento del conto telefonico agosto 2015, con scadenza 8 agosto 2015, saldato il 23 gennaio 2016. Tuttavia, conferma la sospensione dell'utenza dal 21 al 24 gennaio 2016. Nel merito, richiama le C.G.D., precisando di aver sospeso l'utenza, dopo la lettera di sollecito di pagamento, così come stabilito dalla normativa di settore, nonché dopo la rimodulazione della data di scadenza del conto telefonico contestato, in seguito di reclamo, risultato infondato. Per tale motivi ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza, perché infondata.

NEL MERITO dall'istruttoria, nonché dall'udienza di discussione, tenutasi l'11 ottobre 2016, è emerso che la sospensione dell'utenza è avvenuta in seguito del mancato pagamento del conto telefonico del mese di agosto 2015.

L'istante ha sostenuto di aver contestato tale conto (fattura n. RU01494XXX, con scadenza 8 settembre 2015), con reclamo del 31 agosto 2015 (trasMESSO a mezzo fax ,il 2 settembre 2015), poiché non erano state rispettate le condizioni contrattuali pattuite, senza ricevere alcun riscontro. Sostiene, inoltre, di non aver ricevuto alcun sollecito di pagamento e di aver subito la sospensione dei servizi dal 20 gennaio fino al 24 gennaio 2016, mentre era in corso la procedura di reclamo.

Di contro, l'operatore sostiene di aver dato riscontro al reclamo, e di aver inviato all'utente regolare sollecito di pagamento, allegando la relativa documentazione trasmessa all'utente (nota del 1 ottobre 2015, prot. n. C13990310 e la nota del 22 dicembre 2015, prot. n. FR_151222-0000534404), dimostrando così di aver informato l'utente.

Nel caso di specie, poiché la sospensione dell'utenza è avvenuta secondo quanto disposto dall'articolo 19 delle condizioni generali di abbonamento, la domanda formulata dall'istante non trova accoglimento.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia... , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

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

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale della domanda presentata dalla signora **Rossi R.** , nei confronti delle 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, 4 novembre 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**