

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 449 DEL 04-11-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(IRAN xxxxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx. – n. utenza 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;

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. 4254 del 3 febbraio 2016, con cui il 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 dell' 8 febbraio 2016, prot. n. 4916, 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'8 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente;

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) perdita del numero telefonico; 3) fatturazioni indebite.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che, a causa di problemi legati a "malware" (connessioni effettuate dal modem analogico), sono state addebitate somme ingiustificate nelle fatture emesse, a partire dall'anno 2014. Per tale motivo, l'utente disconosceva gli importi, provvedendo a pagare parzialmente le fatture, ma l'operatore cessava l'utenza per morosità, con conseguente perdita della numerazione. L'utente sostiene ancora di aver presentato parecchi reclami per ottenere la riattivazione del numero, poiché la perdita della numerazione gli avrebbe provocato gravi danni alla propria attività commerciale. La società resistente si rendeva disponibile a riattivare la numerazione, previo pagamento dell'insoluto esistente. Sostiene, infine, che le somme richieste dall'operatore, si sono prescritte, per cui quest'ultimo non avrebbe alcun diritto di agire.

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 26 novembre 2015, in atti.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

- a) il ripristino del numero telefonico;
- b) lo storno delle somme insolute, perché non dovute, oltre che prescritte;
- c) la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami e per la perdita della numerazione;
- d) il rimborso delle spese di procedura e dell'IVA.

La società convenuta respinge ogni responsabilità per la lamentata sospensione/cessazione del servizio, per la perdita della numerazione e per le presunte errate fatturazioni, insistendo per l'infondatezza dell'istanza di definizione. In particolare, in ordine alla sospensione e alla successiva risoluzione contrattuale, deduce di aver comunicato all'istante, la morosità esistente a suo carico, attraverso diversi solleciti, e, successivamente, di avergli inviato la risoluzione contrattuale, allegando, come prova, la relativa documentazione. Per tale motivi ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

NEL MERITO, relativamente alla sospensione del servizio ed alla successiva risoluzione contrattuale, la condotta dell'operatore va vagliata alla luce tanto del dato normativo quanto del dato fattuale.

Quanto al primo, va ricordato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/O3/CSP, pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio, riguardano i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore, un preciso onere di informativa, così recita il comma 1 del citato art. 5: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore.....può disporre la sospensione del servizio ...".

Dall'istruttoria condotta, la sospensione e la successiva risoluzione contrattuale è stata posta in essere dall'operatore, in presenza dei presupposti oggettivi previsti dalla normativa appena richiamata.

Nel caso di specie, all'utente sono stati trasmessi diversi solleciti di pagamento, al fine di evitare la sospensione del servizio telefonico. Rimaste inevase queste comunicazioni, il 9 agosto 2012 l'operatore ha cessato l'utenza per inadempimento contrattuale, per morosità persistente dell'utente.

La società resistente ha dimostrato di avere fornito adeguata informativa, in ordine alla sospensione dell'utenza ed alla risoluzione contrattuale. Di conseguenza, in presenza del dovuto preavviso, la sospensione e la risoluzione contrattuale, sono legittime; per cui la domanda formulata dall'istante non merita accoglimento.

Di conseguenza, si rigettano le altre richieste formulate dall'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" 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 l'utente, è stato regolarmente convocato per partecipare all'udienza di discussione dell'11 ottobre 2016 (nota del 26 settembre 2016, prot. n. 36387, trasmessa, a mezzo e-mail, in pari data), e non si è presentato, né ha addotto giustificato motivo; 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 dall'istante Iran xxxxxx., 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**