



## CO.RE.COM. CAL/RO

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 46 DEL 04/02/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Ferraro xxxxx/Tim xxx (già Telecom Italia xxx) – utenza n. 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;

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. 23157 del 24 aprile 2015, 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 14 maggio 2015, prot. n. 27952, 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 8 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) la sospensione dei servizi dal 22 agosto al 23 settembre 2014;

2) la mancata risposta al reclamo del 16 settembre 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 7 aprile 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

il riconoscimento degli indennizzi contrattuali, lo storno dell'intera posizione debitoria ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Nel merito, la resistente rileva che la lamentata sospensione della linea *de qua* è scaturita dal mancato pagamento di alcuni conti telefonici (dal conto n. 4/14 al n. 1/15) e che l'odierno istante risulta debitore, verso la predetta compagnia telefonica, della somma di € 327,20.

Ai sensi dell'art. 19 delle proprie CGC, l'operatore può, *"previa comunicazione anche telefonica, sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*.

A tal fine, la convenuta esibisce una schermata dei contatti, da cui risulta che, in data 29 luglio 2014, l'utente era stato informato telefonicamente dell'esistenza di una fattura insoluta e sollecitato a provvedere al pagamento. In data 23 settembre 2014, Telecom invia al cliente un preavviso di risoluzione contrattuale per mancato pagamento dei conti n. 4 e 5/2014; la linea viene sospesa per morosità in data 22 novembre 2014. Per quanto sopra, la convenuta ritiene di avere disposto la sospensione dei servizi nel rispetto dell'art. 5 della delibera n. 173/07/Cons. a causa del perdurare della morosità e dopo avere preavvertito l'utente.

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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto è stata giudicata ininfluyente ai fini della decisione;

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

- A) Non merita accoglimento la domanda di indennizzo per indebita sospensione della linea telefonica in oggetto, atteso che questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare l'esistenza del disservizio per come lamentato dal ricorrente. Infatti, l'art. 5, comma 1, della delibera n. 173/07/Cons, dispone: *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*. Al riguardo, l'operatore dichiara e dimostra, mediante esibizione documentale, di avere preavvisato l'utente, in data 29 luglio 2014, circa l'esistenza di una fattura insoluta e di averlo sollecitato a provvedere al pagamento, evidenziando come la sospensione della linea sia stata successiva a detto preavviso.

B) Si accoglie, nei termini sotto precisati, la domanda di indennizzo per tardiva risposta al reclamo, che l'utente ha inoltrato all'operatore, a mezzo pec, in data 16 settembre 2014.

Stando alla documentazione prodotta, la società convenuta ha riscontrato, per iscritto, tale reclamo solo in data 12 febbraio 2015, con un ritardo pari a 120 giorni, al netto del periodo iniziale di trenta giorni, previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore. Orbene, nella controversia *de qua*, è ineludibile la condotta negligente dell'odierno istante, per avere egli omesso/ritardato di effettuare il pagamento di diversi conti telefonici e senza alcuna dimostrazione dell'esistenza di una causa giustificativa del detto inadempimento contrattuale. Ciò posto, in applicazione del principio fissato dall'art. 1227 cod. civ., fatto proprio dall'Agcom e ribadito nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie (approvate con delibera n. 276/13/Cons.), si stabilisce che l'indennizzo di che trattasi, liquidabile al parametro stabilito dall'art. 11 della delibera n. 73/11/Cons, vada abbattuto del 50 % in ragione del concorso del fatto colposo del creditore/utente. Per quanto sopra, la società Telecom è tenuta a corrispondere all'odierno istante l'importo di € 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per tardiva risposta al reclamo.

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";

RITENUTO che, nel caso di specie, ricorrono le condizioni per la compensazione delle spese di procedura, attesa la parziale fondatezza del ricorso, valutata la condotta dell'utente e stante l'esiguo valore della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere al sig. M. Ferraro, a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per tardiva risposta al reclamo;
  - b) nulla per le spese di procedura;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande, per come formulate nell'atto introduttivo;
- 3) La somma di cui al punto 1), lett. a), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) 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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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