

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 74 DEL 26/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Falcomatà xxxxxx / Tim xxx. (già Telecom Italia xxx.) – n. utenza xxxxxx)

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. 30943 dell'1 giugno 2015, con cui la 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 dell'11 giugno 2015, prot. n. 32335, 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 3 luglio 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 dalla ricorrente in data 21 luglio 2015, prot. n. 37329;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) l'attivazione di servizi non richiesti, quali il servizio "tutto 4 star", il servizio "chi è" e il servizio "12xy con prezzo a tempo di Seat Pagine Gialle Italia", dal 2009 alla data di presentazione dell'istanza;
- 2) di aver inviato reclamo alla società resistente, in data 16 aprile 2015, al fine di richiedere la disattivazione di detti servizi e di non aver ricevuto risposta allo stesso.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 19 maggio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) la disattivazione dei servizi non richiesti;
- 2) il ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti;
- 3) il rimborso delle fatturazioni indebite;
- 4) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 5) un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in data 9 giugno 2005 vengono attivati i servizi chiamata in attesa e terzo abbonato in conferenza (servizi telefonici supplementari);
- 2) in data 15 giugno 2005 viene richiesta alla società resistente la cessazione dei servizi telefonici supplementari con attivazione del servizio "4 star";
- 3) i servizi offerti da "4 star" sono stati utilizzati dall'utente sulla propria linea telefonica;

- 4) in data 6 novembre 2013 viene richiesta la cessazione del servizio "4 star" con mantenimento del servizio "chi è".

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già abbondantemente documentato le proprie richieste.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto accertare che tutti i servizi sono stati attivati dalla società resistente a richiesta dell'utente, che li ha compiutamente e volontariamente utilizzati nel periodo in cui gli stessi erano attivi sulla propria linea telefonica. Il servizio "4 star" è stato attivato il 15 giugno 2005 a seguito della cessazione dei servizi chiamata in attesa e terzo abbonato in conferenza, è stato utilizzato dall'istante nel periodo in cui era attivo e viene cessato in data 6 novembre 2013, su richiesta dell'utente.

Il servizio "chi è" è stato attivato in data 16 novembre 2013, su richiesta dell'utente, e disattivato, sempre su richiesta dello stesso, in data 4 dicembre 2013.

Quello che viene chiamato servizio "12xy con prezzo a tempo di Seat Pagine Gialle Italia" in realtà non è un vero e proprio servizio, ma una chiamata ad un numero a pagamento.

Tutti i servizi non voluti dall'utente risultano ad oggi cessati.

Per tale motivo sono rigettate le richieste di rimborso di fatturazioni indebite e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

La società resistente ha risposto al reclamo dell'istante con la comunicazione del 22 maggio 2015, con un ritardo di cinque giorni rispetto a quanto previsto dalle proprie "Condizioni generali di abbonamento residenziale". Per tal motivo alla ricorrente è riconosciuto un indennizzo per ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, che, poiché i giorni di ritardo nella risposta sono cinque, è pari a € 5,00 (cinque/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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la quasi totale infondatezza della domanda dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di disattivazione dei servizi non richiesti, ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti, rimborso delle fatturazioni indebite e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, avanzate dalla sig.ra S. F. Falcomatà con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim (già Telecom Italia);
- 2) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere alla sig.ra S. F. Falcomatà, a mezzo di accredito sulle prossime fatturazioni, l'importo di € 5,00 (cinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;

- 3) 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;
- 4) E' in facoltà della 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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