



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 101 DEL 02-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Forelli xxxx c/ Tim- 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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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 del 12 ottobre 2017, prot. n. 41145, 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 ottobre 2017, prot. n. 41996 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, a mezzo e-mail, il 14 novembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha lamentato l'addebito di somme non dovute, precisando di aver sempre pagato tutte le fatture anche se di importo superiore al piano tariffario, e, per ultimo, di non aver acquistato nessun *smartphone*, avendo 85 anni di età.

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 settembre 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto l'indennizzo di euro 800,00, "ovvero in misura ritenuta equa dal conciliatore".

Il 14 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, rilevando, in via preliminare, la genericità delle richieste formulate.

Nel merito, ha evidenziato che dalle verifiche effettuate, l'utenza in contestazione è attiva dal 9 maggio 2012 e dal 6 settembre 2015 con il piano tariffario "Tim Smart casa". Per di più, ha sostenuto che in atti non risultano reclami riguardanti i presunti addebiti illegittimi e/o non conformi al piano tariffario prescelto, richiamando l'art. 23 delle C.G.A. Ha precisato ancora che l'istante ha sporto un solo reclamo il 18 gennaio 2016, per contestare gli addebiti del modem. In tale occasione, l'operatore ha considerato fondato il reclamo presentato dall'utente, per cui ha disposto la cessazione dell'addebito, nonché la restituzione delle relative somme, pari ad euro 34,72, accreditando la relativa somma sul conto di aprile 2016 che, ai fini probatori, ha prodotto.

Oltre a ciò, ha riferito che il 21 aprile 2016 l'istante ha acquistato uno *smartphone samsung*, al prezzo mensile di euro 20,83, con un vincolo contrattuale di 36 mesi, producendo a sostegno sia il retro cartellino della richiesta del terminale, sia la ricevuta di consegna del prodotto del 29 aprile 2016.

Per ultimo, ha messo in evidenza che l'istante ha una morosità di euro 1.059,03.

Per questi motivi ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile 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 non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda *de qua* non può essere accolta perché si presenta generica e indeterminata. Difatti, l'istante ha lamentato l'addebito di somme illegittime, senza allegare nessun documento utile a circostanziare la vicenda, lasciando la domanda completamente indeterminata.

Lo stesso non ha ritenuto opportuno precisare la domanda, neppure al momento della presentazione delle memorie di replica.

L'operatore, dal canto suo, ha eccepito l'assoluta genericità dell'istanza, evidenziando che in atti non risultano reclami riguardanti i presunti addebiti illegittimi e/o non conformi al piano tariffario prescelto, richiamando nel merito l'art. 23 delle C.G.A. Inoltre, ha precisato che l'istante ha sporto un solo reclamo il 18 gennaio 2016, contestando gli addebiti del modem, e poiché detto reclamo risultava fondato, ha disposto la cessazione dell'addebito, nonché la restituzione delle relative somme, pari ad euro 34,72, accreditando la somma sul conto di aprile 2016 (che ha prodotto).

Oltre a ciò, ha provato che l'istante il 21 aprile 2016 ha acquistato uno *smartphone samsung*, al prezzo mensile di euro 20,83, con un vincolo contrattuale di 36 mesi, producendo a sostegno il retro cartellino della richiesta del terminale e la ricevuta di consegna dello stesso.

In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, tenuto conto della difesa dell'operatore, il quale ha provato che non c'è stato alcun addebito di somme illegittime, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale dell'odierno ricorso.

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 sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, oltre che per l'infondatezza della domanda, per il fatto che il ricorso rasenta la temerarietà.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Forelli R.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";

3. La presente determinazione 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, 2 maggio 2018

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

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