



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 102 DEL 02-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Napoli + 4 – eredi di Napoli xxxx 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 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 7 settembre 2017, prot. n. 35478, 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 del 18 settembre 2017, prot. n. 36770 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 12 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica;

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

Gli istanti, eredi del Signor Napoli., hanno lamentato la ritardata cessazione della linea telefonica. In particolare, hanno rappresentato che nonostante la richiesta di disdetta (Racc. A/R ricevuta il 25 novembre 2016), l'operatore in questione ha continuato ad inviare le fatture per il mese di dicembre 2016, nonché per i mesi di gennaio, febbraio, marzo, aprile e giugno 2017.

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 dell'11 luglio 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'annullamento e/o storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta;
- b) l'indennizzo per la ritardata cessazione del servizio;
- c) le spese di procedura.

Il 12 ottobre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo nel rigetto dell'istanza.

Nel merito, ha rilevato che non risulta inviata alcuna richiesta di disdetta, da parte degli eredi. Tuttavia, in seguito alla richiesta formulata da uno degli eredi al 187, l'operatore, per correttezza commerciale, ha provveduto alla cessazione dell'utenza. A tal proposito, ha richiamato l'art. 7 delle C.G.A., evidenziando, altresì, che per tale fattispecie la delibera AgCom n. 73/11/CONS non prevede alcuna forma di indennizzo, principio, peraltro, acclarato dalle recenti delibere Agcom nn. 14/15/CIR e 18/16/CIR.

In conclusione, ha precisato che in capo all'utenza in contestazione persiste una morosità di euro 131,88.

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 assicurato il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel caso di specie, i ricorrenti hanno lamentato la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della loro richiesta di disdetta, con conseguente addebito di fatture e sostanziale mantenimento in essere di un servizio a cui hanno rinunciato. Di conseguenza, hanno avanzato richiesta di indennizzo, di storno dell'insoluto e di rimborso delle fatture emesse dopo la richiesta di disdetta, precisamente per il mese di dicembre 2016, e per i mesi di gennaio, febbraio, marzo, aprile e giugno 2017.

In punto di diritto, si osserva che l'art. 1 comma 3 della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce che: *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."*. Parimenti, l'art. 7 delle C.G.A. riconosce ai clienti la facoltà di recedere dai contratti in corso, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 15 giorni.

Tanto premesso, dalla documentazione in atti emerge che la resistente non ha tempestivamente preso in considerazione la richiesta di disdetta formulata dagli eredi del signor Napoli N.. Infatti, ai sensi delle disposizioni legislative su richiamate, gli operatori non possono imporre agli utenti termini di preavviso superiori a 30 giorni. Nel caso di specie, risulta provato che l'utente ha inoltrato formale disdetta dell'utenza (raccomandata a/r dell' 11 novembre 2016, ricevuta dall'operatore il successivo 25 novembre). Ciò posto, l'operatore in questione avrebbe dovuto considerare cessato il contratto di che trattasi entro il termine ultimo del 24 dicembre 2016.

Tanto premesso, si dispone che la resistente provveda a stornare l'intero importo delle fatture successive alla disdetta, precisamente, le fatture emesse da gennaio a giugno 2017.

Viceversa, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza. Per la fattispecie in esame non è contemplato alcun indennizzo, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'AgCom - delibera 18/16/CIR - , poiché, si ritiene che il rimborso e/o lo storno basti a compensare il pregiudizio arrecato all'utente.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, per cui, si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00, considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso con un mancato accordo e considerata l'esiguità della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. Napoli B. + 4 (eredi del Sig. Napoli N.), nei confronti della società Tim- Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, relativamente all'utenza 096678XXX, se ancora non effettuata, attraverso lo storno e/o annullamento delle fatture, da gennaio a giugno 2017, come indicato *infra*;
2. Inoltre, la stessa è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le spese di procedura, pari ad euro 50,00 (cinquanta/00);
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

4. 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";
5. 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*