



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.103 DEL 02-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Olimpiade xxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx - 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 26 settembre 2017, prot. n. 38295, 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 5 ottobre 2017, prot. n. 39993 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 24 ottobre 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 la ritardata disattivazione dell'utenza 096683XXX, nonostante la richiesta di disdetta (Racc. A/R ricevuta il 15 maggio 2017). Per di più, ha riferito che l'operatore in questione avrebbe attivato una nuova utenza 0966873XXX e di aver effettuato parecchi reclami sia al 187 sia per iscritto, trasmessi a mezzo fax il 23 e 29 luglio 2017, con cui ha sollecitato la disattivazione immediata delle utenze.

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 8 agosto 2017, in atti.

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

- a) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- b) l'indennizzo per la ritardata disattivazione dell'utenza 096683XXX, ed il contestuale annullamento delle fatture emesse e/o in emissione;
- c) l'indennizzo per l'attivazione illegittima dell'utenza 0966873XXX, ed il contestuale annullamento delle fatture emesse e/o in emissione;
- d) l'indennizzo e/o risarcimento patrimoniale per disservizio;
- e) le spese di procedura

Il 24 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.

In via preliminare, riguardo l'utenza 0966873XXX, ha eccepito la carenza di legittimazione attiva dell'odierno istante, giacché non risulta intestata allo stesso, perciò, non sarebbe legittimato ad agire.

Nel merito, relativamente all'utenza 096683XXX ha rilevato che è cessata, in seguito alla disdetta del 28 luglio 2017, e che persiste una morosità di euro 86,96. In conclusione, sostiene che non ci sono inadempimenti in capo all'operatore e che le fatture sono corrette. A tal fine, ha richiamato le condizioni contrattuali ed alcune delibere dell' AgCom, precisando che la delibera n. 73/11/CONS non prevede alcun indennizzo per questo tipo di doglianza.

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.

PRELIMINARMENTE, si accoglie l'eccezione sollevata dall'operatore circa il fatto che l'istante non ha fornito la prova di quanto dichiarato, ha solo genericamente riferito: "*l'attribuzione di altra utenza*". Inoltre, l'utenza contestata (0966873XXX) non è stata indicata nel verbale di conciliazione.

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, l'istante ha provato di aver inoltrato all'operatore richiesta di disdetta dell'utenza 096683XXX, attraverso l'esibizione della ricevuta della Racc. A/R del 15 maggio 2017, circostanza confermata dalla resistente.

De facto, l'istante ha presentato anche due note, la prima è datata 23 luglio e la seconda è del 29 luglio 2017, trasmesse a mezzo fax. Tuttavia, dall'esame della documentazione prodotta è emerso che il rapporto di verifica della trasmissione della prima è negativo, a causa di errore (incepp. Docum), mentre il rapporto di verifica della seconda nota, conferma l'esito positivo della trasmissione.

La resistente, dal canto suo, ha addotto che non vi sono inadempimenti contrattuali e che la fatturazione è corretta.

Tanto premesso, nel caso di specie, trova applicazione l'art. 8 del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, a mente del quale: "*in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*" (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS).

Di conseguenza, in virtù di tale norma regolamentare, si accoglie la richiesta dall'istante e si dispone l'annullamento e/o storno delle fatture emesse dopo il 15 giugno 2017, data in cui l'operatore avrebbe dovuto considerare cessato il contratto, come previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani).

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.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, perché dalla documentazione in atti, prodotta dall'operatore, risulta che quest'ultimo ha dialogato con l'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. **Olimpiade D.** , 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 096683XXX, se ancora non effettuata, attraverso lo storno e/o annullamento delle fatture, dal 15 giugno 2017, come indicato nella parte motivata di questo provvedimento;
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*