

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 130 DEL 07-08-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Condello xxxxxx 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 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;

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 31 gennaio 2017, acquisita al prot. n. 4498, 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 6 febbraio 2017, prot. n. 5874 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 3 marzo 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 18 luglio 2017;

RILEVATO che l'istante ha lamentato l'addebito di somme difformi da quelle pattuite, contestando, in sintesi, le seguenti fatture: n. 8U00074XXX del 6 aprile 2016, di euro 117,23, n. 8U00122XXX del 7 giugno 2016, di euro 159,85 e la n. 8U00176XXX del 5 agosto 2016, di euro 248,98, rappresentato che:

1. il 21 gennaio 2016 ha effettuato *"... la portabilità a Tim business sia del servizio voce che di quello ADSL ..."*;
2. successivamente, ha stipulato un contratto con un agente Tim, al quale manifestava la sua volontà di voler attivare un contratto *consumer* e non *business*, ma l'agente ha disatteso la sua richiesta;
3. il contratto prevedeva la fornitura dei servizi (voce e ADSL) illimitati, a fronte del pagamento di euro 26,00 al mese;
4. le somme addebitate mensilmente non corrispondevano alla cifra pattuita nel contratto;
5. ha contattato varie volte il servizio clienti e inviato reclami scritti, lamentando sia gli importi delle relative fatture sia il malfunzionamento dell'ADSL, senza alcun riscontro da parte dell'operatore;
6. nel mese di marzo 2016, un operatore Tim gli proponeva il passaggio a "Tuttofibra".

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

1. l'annullamento di tutte le fatture a debito, nonché lo storno della fattura n. 8U00074XXX, di euro 117,23;
2. l'indennizzo per false attestazioni dell'agente Tim;
3. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL;
4. l'indennizzo per la perdita della numerazione;
5. l'indennizzo per pratica commerciale scorretta

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 20 dicembre 2016.

In data 3 marzo 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, poiché infondata in fatto ed in diritto.

Nello specifico, ha rappresentato che:

- a) l'utenza in questione è rientrata in Tim – Telecom il 21 gennaio 2016;
- b) nel modulo di rientro non è stato specificato il tipo di utenza da attivare (*business e/o consumer*), e che in tale modulo è stata allegata una fattura, da cui emergeva che l'utenza era *business*;
- c) in data 12 luglio 2016, l'utente ha presentato la richiesta di declassamento della linea da *business* a *consumer*, ma questa risultava incompleta, per l'assenza del modello 1 (autocertificazione relativa all'uso residenziale della linea), indispensabile per poter completare la procedura richiesta;
- d) il 3 agosto 2016, l'operatore ha invitato l'utente ad integrare la documentazione, formalizzata il 17 agosto 2016;
- e) successivamente, il 25 agosto 2016, l'utente ha chiesto la disdetta dell'utenza, per cui in ottemperanza alla sua richiesta, l'operatore, dopo le opportune verifiche, ha cessato l'utenza il 25 agosto 2016;
- f) sull'utenza in questione è presente una morosità di euro 587,94;
- g) l'utente non ha mai presentato reclami per malfunzionamento dei servizi.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 18 luglio 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, l'utente ha contestato, come già richiamato in premessa, le seguenti fatture: n. 8U00074XXX del 6 aprile 2016, di euro 117,23, n. 8U00122XXX del 7 giugno 2016, di euro 159,85 e la n. 8U00176XXX del 5 agosto 2016, di euro 248,98, lamentato l'addebito di somme difformi da quelle pattuite. In particolare, ha sostenuto che, a seguito di rientro in Tim- Telecom, ha richiesto la declassazione dell'utenza in questione da linea *business* a linea *consumer*, senza, tuttavia, allegare alcuna documentazione che attestasse l'assunto.

Inoltre, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio dell'ADSL da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione, né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la risoluzione del disservizio lamentato.

Di contro, la resistente ha esibito il modulo di rientro, con la relativa fattura, da cui emerge che l'utenza *de qua* era di tipo *business*; la nota del 3 agosto 2016, con cui ha invitato l'utente a rimandare la modulistica di subentro per la declassazione, unitamente al modello 1 dell'autocertificazione, concernente l'uso residenziale della linea telefonica n. 0965/27XXX; ed, infine, il conto telefonico n. 6/2016, in cui sono stati addebitati i costi per la cessazione anticipata della linea, nonché il costo di disattivazione, relativo all'offerta "Tuttofibra", per il recesso anticipato dell'offerta a cui l'istante ha aderito, come dallo stesso riferito nella descrizione dei fatti.

Orbene, poiché dall'istruttoria condotta, l'istanza *de qua* appare generica, non circostanziata e non sufficientemente documentata, si conclude per il rigetto integrale della stessa.

Tuttavia, occorre precisare che la richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta, comunque, non avrebbe trovato accoglimento, ravvisandosi l'incompetenza di questo Organo a decidere sul punto, in quanto l'accertamento e la repressione di tali pratiche commerciali è demandata alla competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM).

Parimenti, non avrebbe trovato accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, poiché tale domanda non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 20 dicembre 2016.

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, attesa l'infondatezza della domanda odierna.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. **Condello D.C.** , nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";
4. 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, 3 agosto 2017

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

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