



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 134 DEL 30-05-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxx L.R.P.T. Surage xxxxx - c/ Tim - Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxx/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 4 settembre 2017, prot. n. 34885, 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 12 settembre 2017, prot. n. 36026 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 ottobre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica di parte istante;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 17 maggio 2017, nonché degli elementi acquisiti, in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria del 23 maggio 2018, formulata, ai sensi dell'art. 18, comma 2, della delibera n. 173/07/Cons;

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

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche nn. 335422XXX e 3202475XXX, ha contestato le fatturazioni ingiustificate per servizi non richiesti e per i costi di recesso anticipato.

In particolare, ha sostenuto di avere presentato numerosi reclami al 191, contestando l'importo delle fatture, richiedendo il ricalcolo degli importi dovuti.

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 27 luglio 2017, in atti.

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

- a) l'annullamento delle fatture delle seguenti fatture: nn. 7X00951XXX, 7X04241XXX, 7X5241XXX, 7X04097XXX, 7X04097XXX, 7X05129XXX e 7X00968XXX;
- b) il risarcimento del danno;
- c) le spese di procedura.

Il 12 ottobre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

Relativamente all'utenza n. 3202475XXX, ha riferito che l'utenza è stata attivata il 17 luglio 2016, collegata al contratto n. 888011228XXX, con profilo tariffario "Tim Tutto Senza Limiti New", cessata il 16 novembre 2016, in seguito alla richiesta di portabilità. Per quanto concerne, l'altra utenza n. 335422XXX, ha riferito che è stata attivata il 20 luglio 2016, collegata al contratto n. 888011228XXX, con piano tariffario "Tim- Tutto Senza Limiti

New", cessata l'11 novembre 2016, in seguito a richiesta di portabilità. Oltre a ciò, ha evidenziato che sussiste una morosità complessiva di euro 678,98, di cui euro 324,59, relativa al primo contratto, ed euro 354,40, relativa al secondo contratto, per mancato pagamento dei conti n. 6/16 e 2/17. Ha sottolineato, altresì, che gli addebiti fatturati corrispondono esattamente ai servizi erogati e che, contrariamente a quanto sostenuto dall'utente, non risultano reclami, in merito alla presunta illegittima fatturazione.

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 si è tenuta perché l'istante ne ha fatto richiesta.

PRELIMINARMENTE deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate dall'istante, tenuto conto che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, essendo di esclusiva competenza della Autorità giudiziaria ordinaria.

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

L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate relative a servizi non richiesti, senza allegare le fatture, oggetto di contestazione, ed i relativi importi al fine di individuare un intervallo temporale di riferimento, per consentire all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa.

Inoltre, l'istante non ha prodotto alcun reclamo in relazione ad addebiti per i servizi contestati. L'unico reclamo prodotto, in occasione della presentazione della memoria difensiva, non è stato inviato all'operatore in questione, bensì alla società di recupero crediti. In questo reclamo del 4 maggio 2017, l'Amministratore Unico della società ricorrente, proponeva, relativamente alle utenze mobili, oggetto della nostra contestazione *"il pagamento del 50% di quanto dovuto"*.

Poiché, parte ricorrente non ha fornito alcuna prova di quanto asserito, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita in atti, si rigetta integralmente la domanda formulata dall'istante.

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.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal L.R.P.T. **Surace**, 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, 30 maggio 2018

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

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