

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 19 DEL 18.01.2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Cuzzola xxxx 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 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;

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, acquisita al prot. n.29721 del 25 luglio 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 documentazione allegata alla sopra citata istanza, ivi compresa la memoria integrativa del 14.07.2016;

VISTA la nota del 05 agosto 2016, prot.n. 31566, 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 in data 06 settembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO l'avviso di convocazione in udienza recante protocollo n. 47738 del 30 novembre 2016;

VISTO il verbale di mancata comparizione all'udienza di definizione del 14 dicembre 2016; ;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che l'odierno istante lamenta l'interruzione del servizio telefonico associato all'utenza business allo stesso intestata, e, nello specifico, l'impossibilità di effettuare chiamate in uscita per circa tre mesi, a far data dal 20 aprile 2016;

Per quanto sopra, l'istante richiede un indennizzo di € 900,00 a ristoro del grave disagio patito;

Dato atto che il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 06 luglio 2016, mentre l'udienza di definizione, tenutasi in data 14 dicembre 2016, si è conclusa con la mancata comparizione della parte istante;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed, in particolare, afferma:

- 1) l'utenza in contestazione è stata sospesa in data 20.04.2016 per il residuo mancato pagamento di € 104,52 relativo al conto telefonico 6/15;
- 2) la fattura n. 6/1X di € 224,52 è stata emessa in data 06.10.15 con scadenza il 10.11.15, l'istante, in data 04.12.15 ha effettuato, dopo un mese di ritardo, il pagamento parziale di € 120,00, lasciando scoperta la differenza pari ad € 104,52;
- 3) l'istante è stato posto a conoscenza delle azioni amministrative in essere sulla propria utenza, sia con missiva del 07.04.16, avente ad oggetto: "sollecito di pagamento", sia tramite raccomandata A/R del 01.06.16 con oggetto: "Risoluzione Contrattuale";

La società resistente ha chiesto, pertanto, il rigetto di ogni richiesta di indennizzo in quanto infondata sia in fatto che in diritto;

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, mentre l'udienza di definizione si è conclusa con la mancata comparizione della parte istante, come da verbale del 14 dicembre.2016.;

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, si osserva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita agli atti, ha potuto riscontrare come la sospensione dell'utenza *de quo*, sia stata disposta dall'operatore a fronte del mancato pagamento di un importo residuo di € 104,52 relativo al conto telefonico n. 6/15, previa comunicazione di un sollecito di pagamento all'utente (cfr. avviso prot. n. CB_160407_0000546403). Pertanto, la circostanza evidenziata dall'istante nella memoria integrativa circa l'assenza di un congruo preavviso risulta infondata. Sul punto, l'AGCOM con delibera n. 139/10/CIR ha statuito che: *"è legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore, dopo congruo preavviso, per morosità dell'utente"*. Inoltre, l'art. 20 C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardato pagamento" stabilisce che: *"Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*.

Nella caso di specie, pertanto, non risulta ascrivibile all'operatore alcuna condotta tale da condurre a riconoscere al ricorrente un indennizzo.

Inoltre, agli atti del procedimento definitorio, non risulta che l'utente abbia mosso alcuna contestazione o reclamo alla società Telecom in epoca antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione dinanzi a codesto Co.Re.Com. Anche tale circostanza, induce l'ufficio a ritenere le doglianze avanzate dall'istante del tutto prive di fondamento.

Da ultimo, l'istante, nella memoria integrativa, ha riferito che il mancato pagamento del residuo riguarderebbe la voce "anticipo conversazioni", clausola specificamente non approvata dallo stesso con sottoscrizione della proposta di attivazione. Tale eccezione, invero, costituisce elemento nuovo non dedotto nella precedente fase di conciliazione e, pertanto, non è esaminabile nel presente grado di definizione.

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"*;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale della domanda di indennizzo avanzata da **Cuzzola P. F.** con l'odierna istanza di definizione nei confronti di 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 determina 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Emanuela Quattrone**

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to **Avv. Rosario Carnevale**