



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 208 DEL 13-09-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxxx Postorivo xxxxx c/Tim- Telecom Italia xxxx – numero utenza xxxxxx)

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 10 gennaio 2018, prot. n. 1308, 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 12 gennaio 2018, prot. n. 1563 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;

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

L'istante ha riferito di aver stipulato un contratto con l'operatore Tim – Telecom Italia il 28 marzo 2017, per la fornitura del servizio voce e ADSL, precisando che la richiesta era già stata avanzata nel mese di gennaio, attraverso la registrazione vocale. Lo stesso, ha sottolineato che la nuova linea, con numerazione 0984502XXX, è stata attivata il 22 aprile 2017, mentre il servizio ADSL è stato attivato il successivo 30 aprile.

Per di più, ha evidenziato che il 30 aprile 2017 sono cessati tali servizi (voce e ADSL), senza alcun preavviso, e di aver inoltrato parecchi reclami, senza ricevere alcun riscontro.

Per ultimo, ha rilevato che era attiva un'altra numerazione, precisamente la 0984501XXX, per la quale ha richiesto la cessazione, dopo l'attivazione del nuovo contratto.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua* (con numerazione 09845023XX) si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'11 ottobre 2017, in atti.

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

- a) l' indennizzo per il disservizio subito;
- b) le spese di procedura.

Il 9 febbraio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità della domanda, relativamente alla numerazione 09845023XX, per carenza di legittimazione attiva, dal momento che la numerazione risulta intestata ad altro utente.

In via subordinata, ha rilevato che l'odierno istante era intestatario dell'utenza 09845011XX, per la quale ha richiesto la cessazione. Successivamente, il 29 marzo 2017, dopo la cessazione di quest'ultima utenza, ha richiesto l'attivazione di una nuova linea, con numerazione 09845025XX, la quale è stata attiva il 18 maggio 2017, con profilo commerciale "Linea Valore +" e servizio ADSL "Tutto senza Limiti 20 Mega". Ha sottolineato, altresì, che il ritardo nell'attivazione dell'utenza è scaturito da problemi tecnici, che ne hanno impedito l'attivazione tempestiva, mentre l'attivazione del servizio ADSL è avvenuta entro i tempi previsti dalla Carta dei Servizi.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo, in via subordinata, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

All'udienza del 26 luglio 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

NEL MERITO, si accoglie l'eccezione di inammissibilità eccepita dal gestore in merito al difetto di legittimazione attiva, relativamente alla numerazione 0984502XXX, poiché dalla documentazione in atti, relativa al procedimento di primo grado, risulta che l'utenza in contestazione non è mai stata attivata nei confronti dell'istante. A tal proposito, si richiama la nota interlocutoria del MIRART del 23 maggio 2017, prot. n. 23517, trasmessa, a mezzo e-mail, al responsabile del procedimento, a seguito dell'avvio del procedimento cautelare (GU5), in cui si legge: "... nei nostri sistemi risulta che l'utenza 09845023XX non sia mai stata attivata all'utente in oggetto, in quanto l'OL di NP emesso in data 10 aprile 2017 è stata annullato". Per questo motivo, la procedura cautelare è stata rigettata, poiché l'istante ha accettato l'attivazione di una nuova linea, precisamente la 0984502XXX, che non forma oggetto di questo procedimento.

Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda.

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 dalla xxxxxx **Postorivo F.**, 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, 11 settembre 2018

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

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