



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 22 DEL 29-01-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxxxxx Brath c/ Tim-Telecom xxxx- n. 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, 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;

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 decum, 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. 25125 del 9 giugno 2017, 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 nota del 14 giugno 2017, prot. 25717, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 7 luglio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 18 luglio 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria integrativa del ricorrente con i relativi allegati trasmessa, a mezzo e-mail, il 16 gennaio 2018 e i documenti integrativi inviati dalla parte resistente a mezzo e-mail il 18 gennaio 2018;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttorio acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente lamenta di aver subito la sospensione della linea telefonica da parte della società resistente per il mancato pagamento della fattura RU01980XXX del 6 luglio 2016 nonostante il parziale pagamento della stessa e la pendenza di una procedura conciliativa avente ad oggetto la suddetta fattura. L'istante riferisce altresì:

- di aver subito un'ulteriore sospensione della linea per il mancato pagamento della fattura oggetto di contestazione dopo l'accordo raggiunto a conclusione della procedura conciliativa, che prevedeva lo storno della fattura e la corresponsione di una somma a titolo transattivo;
- di aver avuto addebitati dei costi per la riattivazione del servizio sospeso illegittimamente nonché per il ritardato pagamento della fattura stornata;
- di non aver ricevuto il pagamento della somma riconosciuta nell'accordo conciliativo nei termini ivi indicati;
- di non aver ricevuto alcun riscontro ai reclami inoltrati all'operatore telefonico.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 aprile 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- 1) l'annullamento di tutti gli avvisi e le fatture di mancato pagamento in riferimento alla fattura del 6.07.2016;
- 2) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) l'indennizzo per scorrettezza contrattuale e mancato adempimento a verbale di conciliazione;

In data 7 luglio 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito di aver provveduto ad emettere note di credito relativamente agli addebiti contestati e ai rimborsi dovuti a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza e a titolo di rimborso della somma riconosciuta in sede di accordo conciliativo. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

In data 18 luglio 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha contestato il contenuto della memoria di parte resistente, insistendo nelle richieste formulate nell'atto introduttivo e chiedendo altresì la cancellazione immediata da parte della società resistente, qualora effettuata, dalla banca dati CRIF o altra, del nominativo dell'utente.

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 garantito il contraddittorio.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per scorrettezza contrattuale nonché della richiesta di indennizzo per mancato adempimento del verbale di conciliazione per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento. Deve dichiararsi altresì inammissibile per incompetenza del Co.re.com. adito anche la richiesta di cancellazione dalla banca dati CRIF o altra, del nominativo dell'utente da ritenersi peraltro anche improcedibile in quanto non rientra tra le richieste formulate nella fase conciliativa.

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

In merito alla richiesta di annullamento delle fatture e gli avvisi di pagamento riferiti alla fattura RU01980ZXXX del 6 luglio 2017, occorre rilevare dalla documentazione allegata agli atti come l'operatore abbia già provveduto a soddisfare le richieste del ricorrente. L'utente ha ricevuto con bonifico del 3 agosto 2017 il pagamento della somma di € 23,40 a titolo di rimborso della nota di credito n. 79201706016003XXX, emessa a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione dell'utenza dal 12 dicembre 2016 al 14 dicembre 2016. Nessun rimborso né alcuno storno è dovuto in relazione agli addebiti lamentati dall'utente in quanto le fatture in cui sono stati inseriti i costi illegittimamente imputati all'istante sono state saldate dallo stesso con la detrazione delle somme ritenute non dovute (Fattura RU00562XXX del 6 febbraio 2017 di € 46,59 saldo € 41,91 decurtati € 4,68; Fattura RU03519XXX del 6 dicembre 2016 di € 55,33 saldo € 41,91 decurtati € 13,42). Per le suddette somme, già stornate dall'utente, l'operatore, secondo quanto emerge dall'istruttoria, successivamente ha emesso la nota di credito n.16002XXX del 20 giugno 2017 di € 4,68 e la nota di credito n.16002XXX del 26 aprile 2017 di € 13,42. Pertanto le istanze dell'utente sul punto devono ritenersi integralmente soddisfatte.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente per l'illegittima interruzione del servizio, successivamente indennizzata dalla società resistente, poiché non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, né alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'utente. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 15 dicembre 2016 (data di invio del primo reclamo agli atti) e il 4 aprile 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 79 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 79,00 (79 giorni x 1,00 al giorno).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante, si è concluso con un verbale di mancata comparizione dell'operatore, e che, nonostante la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor Brath R. nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 79,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché la somma di € 100,00 per le spese di procedura.
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, 24 gennaio 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Daniela Biancolini**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**