



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 229 DEL 23-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sales 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 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 15 gennaio 2018, prot. n. 1823, 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 16 gennaio 2018, prot. n. 2097 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 5 febbraio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le memorie di replica delle parti;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 25 settembre 2018;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante ha eccepito addebiti difformi da quelli pattuiti, sottolineando che il 20 dicembre 2016 ha stipulato un contratto business "di telefonia fissa, internet e mobile" con un rappresentante della società Tim- Telecom. Tale contratto prevedeva l'attivazione dell'offerta "Promo valore Vip", al costo mensile di euro 30,00. L'operatore, invece, ha attivato l'offerta denominata "Tutto fibra", fatturando importi superiori a quelli pattuiti contrattualmente.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. l'attivazione dell'offerta "Promo Valore Vip";
2. la restituzione delle somme corrisposte in eccesso;
3. l'indennizzo per "le violazioni contrattuali, la fatturazione ingiustificata, la modifica delle condizioni e piano contrattuale, senza consenso del cliente",
4. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
5. le spese di procedura.

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 10 gennaio 2018.

Il 5 febbraio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione, con cui ha rappresentato che:

1. il 30 dicembre 2017 è stata effettuata la conversione della linea in contestazione nel servizio "Tutto Fibra", poiché la "Promo valore" non poteva essere attivata, perché riservata solo alle nuove attivazioni o rientri, riconoscendogli un "bonus internet" di euro 20,00 + IVA a bimestre;

2. successivamente ha provveduto a regolarizzare la posizione contabile, riconoscendogli altri bonus, oltre quello già concesso, rimborsandogli le differenze di canone dal 1 febbraio al 31 luglio 2017, tramite note di credito su fatture, allegando, a tal fine, i conti telefonici (conto n. 3/17, n. 4/17 e n. 5/17);
3. l'istante è stato informato sia tramite contatto telefonico sia tramite note del 19 giugno e del 12 luglio 2017;
4. il 2 novembre 2017, l'istante ha accettato l'offerta "Super fibra 100/200 mega", con l'attivazione di un ulteriore bonus di euro 5,00;
5. successivamente, si provvedeva ad attivare lo sconto "fedeltà internet" di euro 40,00 +IVA a bimestre, presente sul conto n. 1/18, cessando i precedenti *bonus*.

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

Il 17 gennaio 2018, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria difensiva, con cui ha ribadito il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, sottolineando di aver tempestivamente contestato le fatture emesse sia al servizio clienti della Tim sia attraverso reclamo scritto, trasmesso, a mezzo fax, il 27 giugno 2017. Ciò nonostante, il gestore ha continuato a fatturare in violazione degli accordi contrattuali, perciò ha inviato un altro reclamo, contestando l'illegittima fatturazione. Successivamente, l'8 febbraio, ha fatto pervenire la memoria di replica, con cui ha disconosciuto "... la tipologia contrattuale ... prodotta dalla Tim e ritiene che la propria firma sia stata falsificata... ", **allegando la denuncia/querela presentata presso la Legione Carabinieri Calabria – Stazione di Reggio Calabria – , con cui ha disconosciuto la firma apposta sul contratto telefonico in possesso della società resistente.**

Alla luce delle nuove dichiarazioni di parte istante, il gestore il 13 febbraio 2018, ha prodotto memoria di replica, con cui, oltre a richiamare tutte le argomentazioni, eccezioni e conclusioni già svolte nella memoria difensiva del 5 febbraio 2018, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza, per incompetenza dell'organo adito a valutare l'autenticità della firma apposta sul contratto che l'istante disconosce, visto che la valutazione di tale fattispecie è demandata unicamente all'Autorità Giudiziaria.

All'udienza del 25 settembre 2018, tenutasi a seguito di richiesta della parte istante, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, richiamandosi integralmente a tutti gli scritti difensivi. L'istante, dall'altra parte, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle proprie richieste, per come formulate nell'atto introduttivo e in quello successivo dell'8 febbraio, sopra richiamato.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si rileva:

- Che l'art. 14, comma 2, Allegato A) delibera 173/07/CONS dispone che: " *Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso (...) qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria*";
- Che nel caso di specie pende - per espressa dichiarazione dell'istante - un procedimento penale conseguente al deposito di denuncia/querela;
- Che avendo parte ricorrente optato per la via giurisdizionale, le sarebbe ora preclusa la possibilità di deferire la definizione della controversia davanti a questo Co.Re.Com. ;
- Che, del resto, l'articolo del richiamato Regolamento (Allegato A) circoscrive l'ambito di applicazione delle procedure davanti ai Co.Re.Com. alle controversie concernenti " *il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai disservizi degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi*";
- Che con tale disposizione si è inteso delineare l'ambito di applicazione dei poteri decisorii dei Co.Re.Com., con possibilità esclusiva per gli stessi di accertare la conformità o meno della condotta degli operatori telefonici alle norme di legge, alle delibere dell'Autorità e alle clausole contrattuali;

- Che soltanto laddove gli stessi dovessero riscontrare il fatto obiettivo dell'inadempimento, potrebbero disporre a carico degli operatori rimborsi, storni ed indennizzi ex art. 19 della delibera 173/07/CONS;
- Che il deposito della denuncia/querela di per sé assorbe tutta la fattispecie evidenziata in ricorso e richiamate e replicate nelle memorie.

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.

DETERMINA

Per i motivi sopra indicati, si dispone l'archiviazione del procedimento per improcedibilità dell'istanza presentata dal legale rappresentante della società Sales , 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, 22 ottobre 2018

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

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