

*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 241 DEL 20-11-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Omicron xxx c/ Tim- Telecom Italia 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 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 decismo, 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 23 febbraio 2018, prot. n. 10167, 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 28 febbraio 2018, prot. n. 10732 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 28 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

VISTA la memoria di replica, il cui contenuto deve intendersi qui trascritto;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 5 novembre 2018;

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

L'istante ha lamentato l'indebita fatturazione, nonostante l'invio della disdetta.

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, in atti.

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

- a) lo storno dell'intero insoluto, fino alla chiusura del contratto;
- b) il rimborso di eventuali somme sottratte;
- c) un indennizzo e/o l'equo ristoro;
- d) le spese di procedura

Il 28 marzo 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo nel rigetto dell'istanza.

Nel merito, relativamente all'utenza 09669432XX, ha sostenuto che i conti telefonici successivi alla richiesta di cessazione sono dovuti, richiamando, a tal proposito, l'art. 7, capo b), delle C.G.A. Inoltre, ha evidenziato che i costi di disattivazione sono legittimi e regolarmente dovuti da tutti gli utenti che fanno richiesta di cessazione della linea. Nel caso di specie, il costo di disattivazione corrisponde a quello riportato nella tabella riepilogativa che si trova sui siti dell'operatore e dell'AGCOM ed è conforme a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Per ultimo, ha sottolineato che persiste una morosità di euro 366,56 riguardo l'utenza in questione, di conseguenza ha declinato ogni forma di responsabilità in capo alla stessa.

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

Nel caso di specie, l'istante ha provato di aver inoltrato all'operatore richiesta di recesso dell'utenza 09669432XX, attraverso l'esibizione del report di trasmissione del fax del 9 agosto 2016.

La resistente, dal canto suo, ha addotto che non vi sono inadempimenti contrattuali e che la fatturazione è corretta.

Tanto premesso, nel caso di specie, trova applicazione l'art. 8 del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, a mente del quale: "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato" (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS).

Di conseguenza, in virtù di tale norma regolamentare, si accoglie la richiesta dall'istante e si dispone l'annullamento e/o storno delle fatture emesse dopo il 9 settembre 2016, data in cui l'operatore avrebbe dovuto considerare cessato il contratto, come previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani).

Viceversa, non può trovare accoglimento, la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra, *in primis*, perché dalla documentazione in atti, risulta che l'istante ha esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione solo per "l'addebito di somme nonostante disdetta", come richiamato in premessa. *In secundis*, dalla descrizione dei fatti emerge una chiara incongruenza. Difatti, dalla fattispecie descritta sia nel modello GV14 sia nella memoria di replica è emerso che l'istante il 9 agosto 2016 ha chiesto il recesso per mancata attivazione del servizio fibra, per questo motivo, non può lamentarsi per la mancata attivazione di tale servizio.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, per cui, si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00, considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso con un mancato accordo e considerata l'esiguità della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla xxxxxx **Omicron**, nei confronti della società Tim-Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, relativamente all'utenza 0966943XXX, se ancora non effettuata, attraverso lo storno e/o annullamento delle fatture, dal 9 settembre 2017, come indicato nella parte motiva di questo provvedimento;
2. Inoltre, la stessa è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le spese di procedura, pari ad euro 50,00 (cinquanta/00);
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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, 20 novembre 2018

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

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