



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 254 DEL 11-12-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxxxxxx Surage xxxxxx - c/ Tim - Telecom Italia xxxxx - n. utenza xxxxxxx)

### 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 20 febbraio 2018, prot. n. 9597, con cui la 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 27 febbraio 2018, prot. n. 10472 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 27 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 di parte istante, 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, intestatario dell'utenza 0965/24XXX, ha dichiarato che nel mese di settembre 2017, a causa di numerosi malfunzionamenti dei servizi voce, ADSL e fax, ha richiesto la disdetta della predetta linea telefonica. Tuttavia, l'utenza in contestazione risulta ancora attiva, nonostante la richiesta di disdetta e i parecchi reclami effettuati. In particolare, ha dichiarato di aver inoltrato parecchi reclami per contestare i conti nn. 5 e 6, relativi al bimestre 2017, per l'addebito di somme non dovute e per la mancata applicazione dello sconto promozionale previsto contrattualmente.

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 3 gennaio 2018, in atti.

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

- a) l'immediata disdetta della linea telefonica, senza costi e/o penali a carico dell'utente;
- b) l'annullamento dei conti nn. 5 e 6, relativi al bimestre 2017, nonché tutte le fatture emesse a partire dal mese di ottobre 2017;
- c) l'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce, ADSL e fax dal mese di giugno, fino al mese di settembre 2017, data in cui è stata presentata la disdetta;
- d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'8 settembre, dell'venti novembre e del 1 dicembre 2017;
- e) l'indennizzo per la mancata disattivazione dell'utenza in questione;
- f) le spese di procedura.

Il 27 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, ha sostenuto che le doglianze dell'istante sono completamente infondate, perché il 20 novembre 2017, a seguito di richiesta di disdetta dell'istante, inoltrata, a mezzo PEC, l'operatore ha provveduto a contattare

l'odierno istante per effettuare la "Retention", proponendogli una nuova offerta, per la durata di dodici mesi, denominata "Stan By, senza addebito di canone e telefonate a consumo. In quella occasione, è stato spiegato all'utente che alla scadenza dell'offerta, la linea telefonica sarebbe cessata in automatico, salvo il caso in cui lo stesso non decidesse di mantenerla attiva.

In conseguenza di tale proposta, il 30 novembre 2017, l'operatore ha provveduto ad effettuare la variazione contrattuale, informando tempestivamente l'utente, tramite l'invio di una nota (del 1 dicembre 2017, prot. n. C18776866, allegata ai fini probatori), in cui, oltre ad essere state indicate le nuove condizioni contrattuali, è stato evidenziato che: *"le parti riconoscono e si danno atto che la richiesta di cessazione inviata in data 20 novembre 2017, si intende revocata a tutti gli effetti"*. Per questo motivo, l'utenza non è stata cessata, difatti, non risultano in atti e nei sistemi in uso all'operatore reclami presentati dall'istante, perciò la sua richiesta risulta infondata. Oltre a ciò, ha evidenziato che sussiste una morosità complessiva di euro 602,95, per mancato pagamento dei conti n. 5/2017 e 2/2018. Per di più, ha sottolineato che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, non risultano in atti *"alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami né scritti né telefonici: ..."*.

Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza, perché infondata sia in fatto sia in diritto.

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

L'utente ha lamentato ripetuti malfunzionamenti del servizio voce e ADSL a partire dal mese di settembre 2017 e che a causa di ciò ha dovuto fare richiesta di disdetta dell'utenza in contestazione. Ha sostenuto ancora di aver presentato parecchi reclami all'operatore, contestando i conti nn. 5 e 6 del 2017, per addebiti non dovuti e per la mancata applicazione dello sconto promozionale. In particolare, l'istante ha sostenuto di aver contestato il conto n. 5, del bimestre 2017, di euro 172,04, tra l'altro, oggetto di contestazione di una conciliazione, conclusasi con verbale positivo del 14 giugno 2017.

Dall'altra parte, l'operatore ha contestato, minuziosamente, ogni singola richiesta dell'istante. Nello specifico, ha dimostrato, attraverso l'esibizione della nota del 1 dicembre 2017, prot. n.C18776866, che non ha proceduto alla disdetta dell'utenza, perché l'istante ha accettato di mantenere attiva l'utenza in questione con una nuova offerta, denominata "PROMO STAND-BY".

Orbene, alla luce di tale ricostruzione, i reclami prodotti dall'istante (trasmessi all'operatore, a mezzo PEC), in occasione della presentazione della memoria di replica, relativi alla richiesta di disdetta, non possono costituire una prova valida ai fini di questa decisione, poiché sono precedenti all'accettazione della nuova offerta del 1 dicembre 2017, precisamente risalgono all'8 settembre e al 20 novembre 2017.

Per questo motivo, la richiesta di disdetta avanzata dall'istante non può trovare accoglimento. Difatti, la nuova offerta prevedeva espressamente che allo scadere dei 12 mesi l'utenza sarebbe cessata in automatico, salvo diversa decisione dell'utente.

Analogamente, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento del servizio (voce/ADSL e fax. Nel caso di specie, l'istante non ha indicato i giorni in cui si sarebbero verificati i malfunzionamenti, si è limitato a indicare genericamente il periodo *"dal mese di giugno sino al momento della presentazione della disdetta"*, né in atti risultano segnalazioni e/o reclami scritti relativi ai presunti disservizi.

A tal proposito, si richiama l'art. 1175 c.c., il quale impone sia al debitore sia al creditore di comportarsi secondo le regole della correttezza e di buona fede, per le quali ognuno ha l'obbligo di salvaguardare l'utilità dell'altro, nei limiti di un sacrificio apprezzabile. Dunque, da una parte, il debitore deve eseguire tutte quelle prestazioni necessarie per realizzare compiutamente l'interesse del creditore, mentre, dall'altra, il creditore è tenuto a quella cooperazione che è d'uso tra persone corrette, per facilitare al debitore l'adempimento, o almeno per evitargli inutili aggravii.

Assolvendo all'onere di reclamo, gli utenti potranno dimostrare di aver agito con diligenza e potranno validamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando tutte le tutele offerte dalle norme in materia.

In ordine alla contestazione del conto telefonico n.5 del bimestre 2017, l'istante erra quando riferisce che tale conto era oggetto di contestazione di una precedente conciliazione, conclusasi con esito positivo il 14 giugno 2017. Dall'esame del verbale richiamato emerge solo un accordo parziale delle parti. Anche la contestazione del conto n. 6/2017 non può essere accolta, poiché il reclamo sporto dall'istante il 1 dicembre 2017 risulta essere concomitante alla nuova rimodulazione delle condizioni contrattuali, come risulta dalla nota di pari data prodotta dall'operatore (1 dicembre 2017, prot. n. C 18776866).  
Si rigettano le altre richieste.

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 dal Surace, 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, 10 dicembre 2018

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

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

