

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.292 DEL 04-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Falbo xxxx / 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 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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 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, acquisita al prot. n. 52026 del 20 novembre 2015, 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 26 novembre 2015, prot. n. 52979, 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 in data 21 dicembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA le note pervenute in data 3 e 28 dicembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie memorie;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) mancato trasloco dell'utenza; 2) perdita della numerazione;

in particolare lamenta:

- 1) di essere titolare di utenza business, per i servizi voce e adsl, con la società resistente dal maggio 2008;
- 2) di aver, nel 2009, chiesto un trasloco della linea da Castrolibero a Cosenza, prontamente effettuato dalla società;
- 3) di aver, nel 2009, richiesto l'attivazione di un numero verde (tale circostanza viene poi negata nelle dichiarazioni riportate nelle memorie), cessato successivamente con richiesta di chiusura, a seguito di una serie di disservizi;
- 4) di aver chiesto, nel luglio 2015, per due volte, un nuovo trasloco della propria linea, che veniva negato dalla società resistente a causa di persistente morosità, per fatturazioni relative agli anni 2009/2011;
- 5) le fatture, che risulterebbero non pagate non sono mai state ricevute dall'istante, né la società ha provato di averle mai inviate.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 15 ottobre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancato trasloco;
- 2) un indennizzo per perdita della numerazione;
- 3) un risarcimento del danno (per i motivi indicati dai punti c), d), e) ed f) dell'istanza).

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) il trasloco richiesto dall'istante, a luglio 2015, non veniva effettuato a causa di morosità, stante le disposizioni dell'art. 9 delle Condizioni generali di abbonamento telefonico;
- 2) l'istante è moroso della somma di € 1.447,66, di cui € 163,59 per la fattura n. 5/2015 ed € 1.284,00 per le fatture dalla n. 3/2009 alla n. 4/2011, per il servizio numero ripartito con codice abbonato 848000xxx;
- 3) con lettera del 5 novembre 2011, la società comunicava all'utente la cessazione del predetto numero ripartito a seguito di disdetta;
- 4) con lettera del 16 luglio 2015, l'utente chiedeva alla società la disdetta del contratto oggetto del presente procedimento e l'utenza, conseguentemente, veniva cessata;

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente

articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità delle domande della ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell' art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

In ordine al lamentato rifiuto del trasloco dell'utenza, si rileva che la società resistente ha agito nel rispetto delle proprie condizioni generali di abbonamento, in particolare secondo quanto disposto dal comma 3, dell'art. 9 delle stesse. Per tale motivo è rigettata la richiesta di indennizzo per mancato trasloco.

È, altresì, rigettata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, in quanto l'istante ha liberamente scelto di cessare il contratto, comunicandolo alla società con la missiva del 16 luglio 2015.

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";

CONSIDERATA la totale infondatezza delle domande di parte istante, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo, avanzate dal sig. Falbo A. M., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM - Telecom Italia;
- 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale