



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DELLA CALABRIA



Comitato Regionale  
per le Comunicazioni

**CO.RE.COM. CAL/FP**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 318 DEL 15-07-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Dodaro xxxxx/ TIM - Telecom Italia xxxx – 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. 41267 del 4 settembre 2015, con cui la 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 30 settembre 2015, prot. n. 44544, 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 27 ottobre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 2 novembre 2015, con cui la ricorrente ha prodotto le memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) addebito di somme in contestazione; 2) inadempimento contrattuale; 3) mancata consegna prodotti; in particolare lamenta:

- 1) di aver sottoscritto, nel mese di gennaio 2014, tramite un agente della società resistente, un contratto business per tre sim e tre cellulari;
- 2) successivamente, poiché aveva ricevuto solo le tre sim, contattava la società per chiedere spiegazioni e la consegna del prodotto;
- 3) la società resistente non consegnava il prodotto, ma fatturava, comunque, per servizi e prodotti inesistenti;
- 4) a seguito di tale situazione, l'istante, senza aver mai attivato le sim, inviava disdetta motivata e una missiva di disconoscimento delle sim, tramite raccomandata a/r del 12 aprile 2014.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi, dinanzi alla Commissione di conciliazione, in data 7 luglio 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) l'annullamento della posizione debitoria;
- 2) un indennizzo per inadempimento contrattuale;
- 3) un indennizzo per mancata consegna dei prodotti.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) il 13 febbraio 2014, venivano attivate tre sim, con contratto business e con profilo tariffario "Tim Tutto senza limiti";
- 2) dai riscontri tecnici le tre sim risultano perfettamente consegnate e attivate e le fatturazioni relative alle stesse (allegate) riportano quale addebito solo il canone relativo al predetto profilo tariffario;
- 3) tale piano era associato alle sim e non agli apparati, che non risultano contrattualmente previsti e che, per tale motivo, non potevano essere inviati;
- 4) dalla consultazione delle fatture non risultano addebiti per costi relativi ad apparati telefonici, ma solo il canone relativo al piano tariffario prescelto;
- 5) l'istante non ha mai provveduto al pagamento delle fatture e l'unico reclamo pervenuto alla società è del 25 agosto 2014, allo stesso la società ha dato puntualmente riscontro;
- 6) l'istante è morosa della somma di € 1.842,61.

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

Passando all'esame della questione,

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 della richiesta di annullamento della posizione debitoria e di indennizzo per inadempimento contrattuale, non essendo tali fattispecie state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 7 luglio 2015;

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

alla luce della documentazione acquisita, non risulta che il contratto stipulato dalla ricorrente avesse ad oggetto anche l'acquisto di tre telefoni cellulari, infatti, non vi è traccia di ciò neanche nelle fatture emesse dalla società, nelle quali non risultano addebiti per costi relativi ad apparati telefonici, ma solo il canone relativo al piano tariffario prescelto.

Per le suddette motivazioni le richieste avanzate da parte istante sono rigettate.

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 dalla sig.ra Dodaro A., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM - Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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