



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 32 DEL 07-02-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Vitelli xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – nn. utenze xxxxx/xxxxx – 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 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 10 maggio 2017, prot. n. 20432, 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 maggio 2017, prot. n. 21160 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 13 giugno 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

DATO ATTO che il ricorrente ha rinunciato all'udienza di discussione;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierno istante, ha contestato l'errata fatturazione delle seguenti utenze, poiché, a suo dire, non rispecchierebbero le condizioni contrattuali dallo stesso sottoscritte. Relativamente all'utenza 0984/432XXX, ha sostenuto di aver presentato disdetta del contratto, e che la stessa non è stata lavorata dall'operatore, entro i termini di legge. Infatti, quest'ultimo ha continuato a fatturare, nonostante l'invio del recesso. Analogamente per l'utenza 0984/432XXX, ci sarebbe una discrasia nella fatturazione, poiché non rispecchierebbe le condizioni contrattuali pattuite con l'agente della Tim- Telecom. Per ultimo, relativamente all'utenza 360396XXX, l'istante ha sostenuto di aver fatto richiesta di variazione contrattuale per il passaggio della sim da abbonamento a ricaricabile, allegando a sostegno il reclamo del 17 settembre 2016, nonché la richiesta di migrazione da contratto a linea prepagata. In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. lo storno dell'ultima fattura, riferita all'utenza 0984/432XXX, di euro 74,80;
2. lo storno parziale delle fatture, riferite all'utenza 0984/4329XX, per un totale di euro 400,00;
3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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 maggio 2017.

In data 16 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha rappresentato che:

1. l'utenza 0984/4325XX *"risulta attiva con profilo RTG - Tutto Senza Limiti, cessata in data 17 gennaio 2017, a seguito di richiesta pervenuta dall'istante (...) la società convenuta, a seguito di regolare comunicazione ricevuta il 12 gennaio, ha provveduto a far cessare l'utenza a partire dal 30 settembre 2016 ed allo storno delle fatture a partire dal 1° bimestre 2016 ;*

2. l'utenza 0984/4320XX "è attiva con profilo RTG – Tutto Senza Limiti non si riscontrano addebiti differenti dai servizi richiesti, né sono pervenuti reclami in merito ...". Nel merito ha richiamato l'art. 23 delle C.G.A., che stabilisce le modalità di reclamo degli addebiti fatturati, sostenendo che nessun reclamo è stato presentato dall'odierno ricorrente. Infine, ha contestato che l'istante non ha dato prova dell'offerta commerciale che asserisce di avere sottoscritto;
3. in merito all'utenza 360396XXX, ha evidenziato che, dalle verifiche effettuate, non risulta né richiesta di variazione contrattuale, né reclami da parte dell'istante, per richiedere informazioni in merito. L'utenza in questione risulta attiva con profilo ricaricabile "Business Tim Professional Large".

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.

NEL MERITO, dalla ricostruzione della fattispecie in esame, relativamente all'utenza 09844325XX, l'istante ha sostenuto di aver presentato richiesta di disdetta del contratto, senza però fornire la prova di quanto asserito. Di fatto, la richiesta di disdetta allegata all'istanza si riferisce ad un'altra utenza in contestazione, precisamente la 360396XXX. La resistente, dal canto suo, ha evidenziato che l'utenza è attiva con profilo "RTG – Tutto Senza Limiti", cessata il 17 gennaio 2017, a seguito di regolare richiesta presentata dall'istante il 12 gennaio 2017. Per di più, ha puntualizzato di aver provveduto per correttezza commerciale " ... a far cessare l'utenza a partire dal 30 settembre 2016 ed allo storno delle fatture a partire dal bimestre 2016". Per questo motivo, la richiesta di storno formulata dall'istante non trova accoglimento.

Per quanto concerne, l'utenza 0984/4320XX, l'istante ha contestato genericamente le condizioni contrattuali, sostenendo che queste non sarebbero quelle originariamente pattuite. Per di più, ha sostenuto di aver sottoscritto un contratto e di aver aderito ad un'offerta di euro 28,90 al mese, senza però fornire la prova di quanto asserito, limitandosi ad allegare una semplice copia dell'offerta. Per questo motivo, la sua richiesta non può trovare accoglimento.

Relativamente all'utenza mobile 360396XXX, l'utente ha provato di aver fatto richiesta di variazione contrattuale per il passaggio della sim da abbonamento a ricaricabile, allegando a sostegno sia il reclamo del 17 settembre 2016, trasmesso a mezzo raccomandata A/R, sia la richiesta di migrazione da contratto a linea prepagata, di pari data, trasmessa sempre a mezzo raccomandata A/R. Per questo motivo, trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo formulata dall'istante. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 17 settembre 2016 e il 10 maggio 2017 (data del tentativo obbligatorio di conciliazione), e corrisponde a 206 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro 206,00 (duecentosei/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che pur rinunciando all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com., due delle tre domande sono sfornite di prova.

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. **Vitelli F.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. La società Tim – Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a. Euro 206,00 (duecentosei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;

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 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, 7 febbraio 2018

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

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