

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.325 DEL 15-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Giancotti xxxx/ TIM - Telecom Italia xx – n. utenza xxxx)

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. 46654 del 16 ottobre 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 20 ottobre 2015, prot. n. 47155, 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 18 novembre 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 27 novembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) attivazione servizi non richiesti; 2) addebito somme in contestazione; 3) mancata risposta ai reclami;

in particolare lamenta:

- 1) di aver subito un'attivazione non richiesta della numerazione oggetto della presente procedura, comunicatagli dalla società resistente il 16 dicembre 2014;
- 2) a seguito di ciò, inviava numerosi reclami alla società, che iniziava, comunque, ad emettere le fatture;
- 3) in data 6 maggio 2015, inviava una diffida, alla quale la società rispondeva, il successivo 28 maggio, qualificando la richiesta come "non gestibile";
- 4) in data 11 novembre 2015, perveniva una nota della società che comunicava lo storno di tutte le fatturazioni emesse.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 21 settembre 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) lo storno delle fatturazioni emesse;
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utenza, oggetto del presente procedimento, risulta nativa Telecom e intestava all'istante;
- 2) la stessa, nel novembre 2013, migrava verso altro operatore;
- 3) successivamente, viene richiesto il rientro in Telecom, che avviene il 15 dicembre 2014, con profilo residenziale e intestazione all'istante, in quanto titolare dell'utenza nativa Telecom;
- 4) al momento della comunicazione di attivazione dell'utenza, il ricorrente, pur potendo, non ha inviato alla società alcuna richiesta di recesso;
- 5) la società ha provveduto a stornare tutti i conti emessi a nome dell'istante.

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 e entrambe erano presenti all'udienza di discussione del 13 luglio 2015.

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

alla luce della documentazione acquisita, emerge che effettivamente vi è stata un'attivazione di servizi non richiesti da parte della società, la quale, però, ha già provveduto a stornare l'intera posizione debitoria del ricorrente. Non merita accoglimento la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, in quanto nessun altro disservizio risulta subito dallo stesso, oltre all'indebita emissione delle suddette fatture e la relativa richiesta è, pertanto, rigettata.

È rigettata, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché, dalla documentazione acquisita, risulta che la società ha risposto ai reclami dell'istante, nei termini contrattualmente e normativamente previsti.

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. Giancotti R., 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