



CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.377 DEL 12-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Pignataro xxxx/ TIM – Telecom Italia xxx – utenze n. xxxx – xxxxx
- 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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, acquisita al prot. n. 20777 del 17 maggio 2016, 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 13 giugno 2016, prot. n. 24176, 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 8 luglio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 21 giugno 2016, con cui la ricorrente ha presentato le proprie memorie;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta la sospensione illegittima dei servizi, su utenze business, e l'addebito di somme in contestazione; in particolare lamenta:

- 1) di aver stipulato, quale titolare e legale rappresentante di una concessionaria di automobili, con la società resistente due contratti di telefonia fissa, con utenze n. 0983886xxx e n. 0983885xxx;
- 2) in data 14 settembre 2015, la società resistente inviava all'istante due solleciti di pagamento, a causa del presunto mancato pagamento di due fatture, che erano già state pagate dalla ricorrente, in data 10 settembre 2015, mediante bonifico bancario;
- 3) ricevuto il sollecito, l'istante contattava svariate volte il servizio clienti della società resistente, rendendosi disponibile ad inviare la ricevuta del bonifico, tuttavia, la detta società procedeva ad interrompere il servizio a far data dal 9 ottobre 2015;
- 4) l'istante, inoltre, richiedeva, nel luglio 2015, la cessazione del servizio ISDN sull'ulteriore utenza attiva presso la concessionaria, n. 0983883xxx, e la società resistente, invece, di cessare il servizio, interrompeva la linea telefonica;
- 5) in seguito a ciò, l'istante avvisava dell'errore la società resistente, che ripristinava la linea, ma inviava la fattura n. 8U00250xxx, di € 501,84, addebitando, oltre al costo del servizio ISDN, il contributo per la riattivazione della linea;
- 6) a seguito del suddetto errore, infine, veniva arbitrariamente disattivata la linea fax dal 18 al 29 dicembre 2015.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 4 maggio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) per le utenze n. 0983886xxx e n. 0983885xxx, un indennizzo per sospensione illegittima del servizio a far data dal 9 ottobre 2015;
- 2) un indennizzo per sospensione del servizio fax;
- 3) l'annullamento della fattura n. 8U00250xxx, di € 501,84;
- 4) lo storno delle fatture n. 8U00250xxx e n. 8U00301xxx;
- 5) la cessazione del servizio ISDN.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in merito all'utenza telefonica n. 0983886xxx, la società resistente ha ricevuto una disdetta (allegata) da parte dell'istante, in data 7 ottobre 2015, e, conseguentemente, è stata cessata il successivo 8 ottobre;

- 2) l'utenza telefonica n. 0983885xxx, a seguito di ritardo accreditato del pagamento del conto n. 5/15, previo sollecito e preavviso, viene sospesa il 9 ottobre e riattivata nello stesso giorno e, successivamente, il 17 ottobre e riattivata il 29 ottobre 2015;
- 3) inoltre, non si riscontrano reclami, in merito a tale disservizio, da parte dell'istante;
- 4) in merito all'utenza telefonica n. 0983883xxx, a seguito dell'errata interpretazione della richiesta dell'istante del 10 luglio 2015, la linea viene sospesa, ma tempestivamente riattivata a seguito del reclamo della ricorrente;
- 5) la somma per il contributo riattivazione linea, presente sul conto n. 6/15, di € 501,84, generata automaticamente, e pari a € 128,84, è stata stornata con missiva del 22 febbraio 2016 (allegata);
- 6) l'utenza risulta cessata in data 30 marzo 2016 e presenta una morosità pari a € 645,30.

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, 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, deve dichiararsi, l'inammissibilità della richiesta di cessazione del servizio ISDN, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

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

Per quel che concerne la numerazione n. 0983886xxx, la società resistente ha provato di aver ricevuto una disdetta da parte dell'istante, in data 7 ottobre 2015, e, conseguentemente, l'utenza è stata cessata il successivo 8 ottobre. Per tali motivi, nessun addebito può essere mosso alla resistente in merito a tale utenza e le richieste dell'istante, in relazione alla stessa, sono rigettate.

Per quel che concerne la numerazione n. 0983885xxx, l'istante ha provato di aver provveduto al pagamento dei conti, precedentemente non saldati, tramite bonifico bancario (allegato), in data 10 settembre 2015, per cui la società resistente, pur avendo inviato il preavviso di sospensione, non aveva, nel caso concreto, titolo per procedere alla stessa. Per tale motivazione, in relazione a tale numerazione, la domanda dell'istante, di indennizzo per sospensione dei servizi, è accolta e alla ricorrente è riconosciuto l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, per i giorni di sospensione indicati dalla resistente, ovvero il giorno 9 e dal 17 al 29 ottobre 2015, che, per un totale di 13 giorni, è pari a € 390,00 (trecentonovanta/00).

Nulla dice la società in merito alla sospensione del servizio fax, contestato alla stessa anche nel reclamo, inviato dalla ricorrente nel gennaio 2016 e allegato alla memoria difensiva. Si ritiene, quindi, meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per l'interruzione del detto servizio e alla ricorrente è riconosciuto l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 4, comma 2, e 12, comma 2, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, per i giorni di sospensione indicati dalla ricorrente, ovvero dal 18 al 29 dicembre 2015, che, per un totale di 11 giorni, è pari a € 22,00 (ventidue/00).

Quanto, infine, alla richiesta di storno delle fatturazioni, la somma per il contributo riattivazione linea, pari a € 128,84, presente sul conto n. 6/15, di € 501,84, dalla documentazione acquisita, risulta essere stata già stornata dalla società resistente. Per quel che concerne le altre richieste di storno, nulla dice la ricorrente in merito alle motivazioni per cui le fatturazioni contestate non dovrebbero ritenersi corrette e per tale motivo le dette richieste 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";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al la ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le richieste di cessazione del servizio ISDN e di storno delle fatturazioni) delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Pignataro N., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Pignataro N., i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 390,00 (trecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio, voce e adsl;
 - b) € 22,00 (ventidue/00), a titolo di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio fax;
 - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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.
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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