

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 398 DEL 22-09-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(xxx De Stefani xxxx c/ Tim Telecom Italia xxxx. – nn. utenze 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 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, acquisita al prot. n. 1622 del 18 gennaio 2016, con cui la società 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 20 gennaio 2016, prot. n. 2060, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che dal modello GU14 presentato dall'istante emerge: 1) l'inadempimento contrattuale; 2) la modifica del piano tariffario; 3) con la richiesta di indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria di replica, la società ricorrente, relativamente all'utenza telefonica fissa 0968/749XXX, ha dichiarato di non aver mai richiesto il cambio di tariffa, ma semplicemente il passaggio dalla linea analogica ISDN a quella tradizionale RTG, per cui il cambio della tariffa operato dall'operatore sarebbe stato del tutto "arbitrario". Per quanto concerne l'utenza telefonica mobile 3292254XXX, eccepisce l'attivazione non richiesta di un contratto business su tale utenza, dichiarando di aver contestato, a mezzo fax del 4 giugno 2015, l'attivazione non richiesta del contratto, e, successivamente, di aver disconosciuto la firma apposta sul modulo del contratto (pagina 3 del modulo prestampato).

Per tali motivi, l'istante ha richiesto:

1. L'indennizzo per mancata attivazione del contratto, per mancata trasparenza contrattuale, per modifica contrattuale non richiesta, disattivazione della linea ADSL, senza preavviso e per mancato riscontro ai reclami;

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con mancato accordo delle parti, come da verbale di conciliazione del 16 dicembre 2015, in atti.

In data 15 febbraio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione, con cui ha contestato le domande dell'istante, rilevando, in via preliminare, riguardo all'utenza 0968/741XXX, la carenza di legittimazione attiva, giacché essa risulta intestata ad un soggetto diverso; per il quale l'istante non avrebbe i poteri di rappresentanza.

Nel merito, per quanto concerne l'utenza fissa 0968/749XXX, ha rilevato che dal 17 febbraio 2015 è stata configurata come: "... linea valore + ISDN, tutto senza limiti 7 mega, con opzione Nuvola...". E che è stata l'istante il 4 maggio 2015 a chiedere la trasformazione del collegamento, da ISDN a RTG e, contestualmente, la cessazione dell'opzione "Nuvola". Per il che, rapidamente, ha provveduto ad effettuare la variazione richiesta dal cliente, trasformando la linea Valore + ISDN a Simplex RTG.

La stessa ha evidenziato che non è stato attivato il profilo "Linea Valore +" perché l'utente ha richiesto la trasformazione del collegamento, ciò ha determinato l'applicazione del piano tariffario a consumo. Precisa, inoltre, che, in data 16 luglio 2015, in seguito di richiesta telefonica dell'istante è stato attivato il profilo "Linea Valore + ", per cui declina ogni responsabilità riguardo gli addebiti fatturati, precisando che sulla linea telefonica in contestazione, esiste una morosità di euro 1694,87, per mancato pagamento dei conti telefonici nn. 4-5-6/15.

Relativamente al numero telefonico mobile 3292254XXX, ha evidenziato che l'utenza risulta associata al contratto n. 888011147XXX, regolarmente sottoscritto dall'istante, attivato il 24 febbraio 2015, con profilo tariffario "Tim Tutto Medium New", e cessato il 13 settembre 2015, e produce, a conferma, il relativo contratto sottoscritto dall'utente.

Conclude, quindi, chiedendo il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata, perché infondate in fatto e in diritto.

PRELIMINARMENTE, si accoglie l'eccezione di carenza di legittimazione attiva sollevata dall'operatore, in merito all'utenza n. 0968/741XXX, precisando che quest'ultimo aveva già proposto la medesima eccezione nel corso dell'udienza di primo grado (tentativo obbligatorio di conciliazione), tenutasi il 16 dicembre 2015. Difatti, l'istanza è stata dichiarata parzialmente improponibile, poiché l'utenza risultava intestata a diverso soggetto.

NEL MERITO, Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

La presente controversia ha come oggetto la modifica del piano tariffario "Linea Valore +", abbinato all'utenza fissa n. 0968/749XXX, a seguito di variazione da "Linea Valore + ISDN a Simplex RTG", nonché l'attivazione non richiesta dell'utenza mobile 3292254XXX.

La società resistente ha sostenuto che l'istante ha fatto richiesta di variazione da linea Valore + ISDN a Simplex RTG, senza indicare un piano tariffario alternativo. Di conseguenza, l'operatore, non potendo attivare un servizio non richiesto, ha conteggiato il traffico telefonico "a consumo". Per quanto concerne l'indebita attivazione dell'utenza mobile, l'operatore ha sostenuto di aver ricevuto idonea richiesta, producendo; a tal uopo, copia del contratto regolarmente sottoscritto.

Parte istante, dal canto suo, ha dichiarato di aver disconosciuto la firma apposta sul contratto, con nota del 12 ottobre 2015. Nondimeno, tale eccezione non rientra nelle competenze dell'Organo adito.

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto della stessa.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal L.R.P.T. della società **xxxx. De Stefani xxxx.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxxx.;
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, 10 settembre 2016

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

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