

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 43 DEL 20-02-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Dattola xxxxx c/ Tim – Telecom Italia – 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 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, acquisita al prot. n. 24950 dell'8 giugno 2017, con cui la 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 27 giugno 2017, prot. n. 27615, 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 21 luglio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, nonché la memoria presentata dall'istante;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha chiesto l'annullamento della fattura n. RU00871XXX, emessa il 6 marzo 2017, con scadenza il 18 aprile 2017, di euro 42,98, in seguito dell'accordo intervenuto in sede di conciliazione il 4 ottobre 2016.

L'utente ha promosso due tentativi di conciliazione, il primo si è concluso con l'accordo tra le parti il 4 ottobre 2016, in cui si legge: *"Dopo aver esposto le reciproche posizioni, le parti hanno raggiunto l'accordo nei seguenti termini: Tim si impegna in ottica conciliativa entro 120 giorni gg a rimborsare la somma di euro 100 mediante bonifico bancario (...), nonché a cessare l'utenza e a stornare il debito presente comprensivo delle fatture di prossima emissione, fino alla naturale cessazione dell'utenza"*. L'utente, dal canto suo, ha rinunciato *"a qualsiasi azione in qualsiasi sede concernente l'oggetto della presente controversia"*. Il secondo tentativo, tenutosi il 15 maggio 2017, si è concluso con un verbale di mancata comparizione dell'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto, in ordine a quest'ultimo caso:

- a) l'annullamento della fattura in contestazione, di euro 42,98;
- b) l'indennizzo e il risarcimento del danno.

In data 21 luglio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, dal momento che le doglianze risultano evase. Nel merito, ha precisato che l'accordo intervenuto tra le parti all'udienza di conciliazione del 4 ottobre 2016 è stato integralmente rispettato dall'operatore. Infatti, ha precisato che: *"la compagnia telefonica ha provveduto a cessare la linea e a stornare i conti insoluti e i due conti in sospeso corrispondenti ai conti di dicembre 2016 di euro 8,00 e di marzo 2017 di euro 42,98, rispettivamente mediante note di credito n. 16001XXX e n. 16001XXX"*, che all'uopo ha allegato. Successivamente, il 15 maggio 2017, l'istante ha promosso un altro tentativo di conciliazione, vertente sul medesimo oggetto, precisamente per la mancata esecuzione dell'accordo conciliativo del 4 ottobre 2016, conclusosi con un verbale di mancata comparizione dell'operatore.

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.

In via preliminare, sia per il fatto che è fondata l'eccezione dell'operatore, avendo questi già provveduto a regolarizzare la situazione contabile dell'istante, come provato dalle note di credito prodotte, sia per il fatto che

il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente il 21 aprile 2017, conclusosi con verbale di mancata comparizione del gestore il 15 maggio 2017 è *tamquam non esset*, si dichiara l'improcedibilità dell'istanza *de qua*.

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, il ricorrente avrebbe dovuto sapere che il verbale di conciliazione del 4 ottobre 2016, in forza della deliberazione n. 597/11/CONS, costituisce titolo esecutivo ai sensi del combinato disposto dell'art. 474, n. 1 c.p.c. e dell'art. 2, comma 24, lett. b, della legge n. 481/95 e, pertanto, non necessita dell'apposizione della formula esecutiva, giusto parere dell'Avvocatura Generale dello Stato (CS 1299/2009), non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Il rigetto integrale per l'improcedibilità dell'istanza presentata dalla signora **Dattola G. I.**, 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 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,

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

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