

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 53 DEL 01 - 03 - 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Zoccali xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- 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, 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;

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. 28320 del 3 luglio 2017, 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 dell' 11 luglio 2017, prot. 29859, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e- mail in data 4 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e- mail l'11 settembre 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, l'utente riferisce che, dopo aver effettuato nel mese di giugno 2015 il passaggio della propria linea telefonica affari ad altro operatore, gli veniva inviata la fattura n. 8U00207XXX del 6 agosto 2015 in cui venivano calcolate alcune voci in addebito (tra le quali i costi per la disattivazione della linea) e altre in accredito (tra cui il rimborso anticipo conversazioni), con un importo complessivo finale in accredito in favore dell'utente di € 90,59, da rimborsare entro 90 giorni. L'operatore, tuttavia, nonostante i solleciti telefonici e i reclami inoltratigli dall'utente, non ha eseguito il rimborso della suddetta somma e, il 5 agosto 2016, ha emesso ulteriore fattura n. 8U00183XXX con cui fatturava nuovamente i costi per la disattivazione della linea telefonica, già inseriti nella fattura n. 8U00207XXX del 6 agosto 2015. Lamenta altresì di non aver mai ricevuto alcun riscontro ai propri reclami, anzi, il 15 settembre 2016 ha ricevuto un sollecito per il pagamento dei costi non dovuti.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 24 maggio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto il rimborso della somma accreditata in suo favore nella fattura n. 8U00207XXX del 6 agosto 2015, nonché l'annullamento della fattura n. 8U00183XXX datata 5 agosto 2016, contenente importi non dovuti e già fatturati, oltre all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

In data 4 settembre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito di aver provveduto subito dopo la fase conciliativa a rimborsare in parte le somme dovute con assegno bancario e di aver emesso la nota di credito n. 6920170624001XXX per la somma residua.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

In data 11 settembre 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha confermato l'avvenuto rimborso da parte dell'operatore, nelle more della procedura di definizione, delle somme dovute tramite due assegni bancari e l'annullamento dell'errata fatturazione, insistendo nella richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami presentati.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

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

In merito alle richieste di rimborso della somma di € 90,59 accreditata nella fattura n.8U00207XXX del 6 agosto 2015 e di annullamento della fattura n. 8U00183XXX del 5 agosto 2016, occorre rilevare dalla documentazione allegata agli atti come l'operatore abbia già provveduto a soddisfare le richieste della ricorrente. Secondo quanto peraltro confermato dallo stesso nella memoria di replica, questi ha ricevuto con assegno datato 23 giugno 2017 l'importo di € 53,15 con la causale "rimborso fattura negativa n. 8U00207XXX 2015" e con ulteriore assegno circolare datato 13 luglio 2017 il pagamento della somma di € 37,62 recante causale "rimborso della nota di credito n. 6920170624001XXX, riferita alla fattura del 5 agosto 2016", a totale ristoro del credito vantato dall'utente e ad integrale soddisfazione delle istanze avanzate dallo stesso sul punto.

Si accoglie quindi la sola richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente, poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, nè alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'utente. Pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonchè del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11,

comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Invero, poiché ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP gli importi degli indennizzi devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato e poiché, secondo quanto stabilito al punto III.5.2. delle linee guida approvate con delibera 276/13 CONS, ove necessario e possibile, la pronuncia sull'istanza di definizione può essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati, in quanto " *la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità importa il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine -all'occorrenza- di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse*", nella determinazione dell'indennizzo, nel caso di specie, occorre considerare che l'utente ha visto comunque integralmente soddisfatte le proprie istanze nelle more della procedura di definizione, seppure con ritardo e dopo l'attivazione della procedura conciliativa, ma a procedimento definitorio avviato, e a "replica" alla memoria dell'operatore. Di conseguenza in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, considerata tra l'altro l'irrisorietà dell'importo oggetto della controversia, si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'istante vada dimezzato. Infatti, ai sensi dell'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo cui l'operatore " *è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00* ", la società resistente, nel caso di specie, avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo equivalente al tetto massimo di € 300,00 in quanto, il ritardo accumulato dall'operatore, va rapportato al periodo compreso tra il 4 maggio 2016 (data di invio tramite pec del primo reclamo agli atti) e il 24 maggio 2017 (data del tentativo di conciliazione nel corso del quale l'utente ha avuto la prima possibilità di interloquire con l'operatore) che corrisponde a 354 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo), all'istante va riconosciuto un indennizzo di € 150,00 (centocinquanta/00), pari alla metà del limite inderogabile fissato dalla suddetta normativa.

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, comunque, è stato onerato del ricorso per la definizione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla signora Zoccali V. nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché la somma di € 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, 1 marzo 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Daniela Biancolini**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**