

CO.RE.COM. CAL/QE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 64 DEL 13/03/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
Zangari xxxxx /Tim Telecom Italia xxxx n. utenza xxxxxx

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. 31138 del 20 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 del 26 luglio 2017, prot.n. 31811, 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 06 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto le proprie difese nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica con cui la ricorrente ha controdedotto alla memoria avversaria nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con l'operatore Tim Telecom del 06 marzo 2018;

RILEVATO, sulla base dell'istanza di definizione della controversia che l'odierno ricorrente lamenta :

- *Di essere titolare dell'utenza n. 0964/956XXX sulla quale aveva attivato l'offerta Tutto nonché l'offerta Tim Vision;*
- *Di aver contattato nel mese di dicembre 2015 il servizio clienti per disattivare l'offerta Tim Vision; l'operatore, tuttavia, regalava per tre mesi la Tim Vision. Nei mesi successivi tali costi, in verità, venivano addebitati. Per questo, nel mese di aprile 2016 l'utente comunicava la volontà di recedere dal contratto e dalle offerte Tim Vision e Tutto. Nonostante questo, la Tim non risolveva il contratto e l'utente continuava a pagare le fatture dei mesi maggio, giugno, luglio, agosto 2016. Nel mese di settembre 2016 la sig.ra Zangari inviava ulteriore fax per sollecitare la disdetta. La Tim, nel contempo, continuava ad inviare le fatture che non venivano pagate dall'utente. Solo dopo le continue richieste al call center, la Tim risolveva il contratto nel mese di dicembre 2016, con addebito di costi assolutamente non dovuti.*

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 20 aprile 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente, sulla base dell'istanza di definizione e della memoria difensiva, chiede:

- Annullamento fatture insolute;
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- Rimborso fatture pagate successivamente alla disdetta;
- Rimborso Tim Vision gennaio, febbraio, marzo 2016;
- Rimborso spese legali

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti.

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.

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Nel corso dell'udienza di discussione e dalla documentazione depositata agli atti di causa, è emerso che la volontà della ricorrente di disdire il contratto, anticipata via fax il 05 aprile 2016 e, successivamente, il 13 aprile 2016, è stata manifestata mediante l'invio di lettera raccomandata a/r ricevuta dall'operatore il 20 aprile 2016. Trattandosi di atto recettizio, tale comunicazione deve ritenersi efficace nel momento in cui giunge a conoscenza del destinatario, il quale a sua volta, deve evadere il recesso entro 30 giorni. Nel caso di specie, pertanto, considerato che la comunicazione di recesso è pervenuta all'operatore il 20 aprile 2016, non v'è dubbio che egli avrebbe dovuto cessare il contratto entro il 20 maggio 2016. Pertanto il recesso esercitato dall'operatore in data 17 novembre 2016 è tardivo. Sul punto L'Agcom con delibera n. 137/10/CIR ha statuito che: "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". (Conformi: Agcom Delibera n. 24/11/CIR Agcom Delibera n. 75/11/CIR Agcom Delibera n. 152/11/CIR Agcom Delibera n. 32/12/CIR nta giorni)". Ancora, L'Autorità con delibera n. 103/10/CIR ha disposto che: "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Alla luce dei suindicati indirizzi, il ricorrente ha diritto allo storno e/o al rimborso di quanto indebitamente pagato successivamente al recesso. Pertanto, sotto tale profilo, la sua richiesta è accolta.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28 settembre 2016 (sollecito cessazione linea), considerato che il termine normativamente previsto per la risposta è di 45 giorni e che il gestore ha provveduto alla cessazione del contratto il 17 novembre 2016, si ravvisano tre giorni di ritardo e, pertanto, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A, che prevede il parametro economico di € 1,00 per ogni giorno di ritardo, deve essere corrisposto un indennizzo di euro 3,00.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza della domanda questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com., a cui avrebbe potuto ovviare se l'operatore avesse conciliato.

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in parte motiva, delle richieste di indennizzo avanzate dalla ricorrente Zangari A. nei confronti dell'operatore Tim Telecom. Per il che la società resistente è tenuta:
 - a stornare e/o rimborsare al ricorrente gli importi delle fatture emesse dopo il 20 maggio 2016, successive al recesso;
 - a corrispondere la somma di € 3,00 (tre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28 settembre 2016;
 - a corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle 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;
- 1) 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";
- 2) 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, 13 marzo 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale