

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 74 DEL 21-04-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Guerrisi xxxxx c/ Tim – Telecom Italia 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 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;

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. 44245 del 10 novembre 2016, con cui il 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 15 novembre 2016, prot. n. 44972, 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 9 dicembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica prodotta dal ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 28 febbraio 2017;

RILEVATO che l'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0966/ 653XXX, ha lamentato, in sintesi, la ritardata declassazione della linea da categoria "Affari" a categoria "Residenziale", la fatturazione di importi non dovuti e la mancata risposta ai reclami, rappresentando che:

1. in data 8 luglio 2015 il servizio clienti *Business* della società resistente, gli ha chiesto l'integrazione documentale, per poter evadere la pratica di declassazione che tempestivamente ha inviato, a mezzo fax. Sempre lo stesso giorno, si presentava, presso la propria abitazione, un tecnico incaricato dall'operatore, il quale provvedeva alla rimozione della linea ADSL e, quindi, del modem, trasformando l'utenza in RTG; di conseguenza, da quel momento, smetteva di funzionare sia la linea ADSL sia il numero aggiuntivo;
2. la linea telefonica *de facto* RTG (analogica) veniva fatturata come linea "affari", secondo il profilo tariffario "linea Tuttocompreso", con importi di euro 148,00 circa;
3. in data 5 e 16 ottobre 2016 ha inoltrato alla società, a mezzo fax, due reclami, senza ricevere alcun riscontro. Successivamente, il 26 novembre, tramite il proprio legale di fiducia, ha messo in mora la società, diffidandola ad effettuare una corretta fatturazione, nonché al rimborso di quanto illegittimamente corrisposto, a far data dall'8 luglio 2015;
4. in data 7 dicembre 2015, la resistente eseguiva, tramite i propri tecnici, un ulteriore intervento che però non risolveva il problema. In conseguenza di ciò, l'operatore, lo informava che sarebbero stati attivati le opportune verifiche, assicurandolo che gli avrebbe rimborsato, nel corso delle successive fatture, le somme illegittimamente corrisposte, a partire dall'8 luglio 2015;
5. in data 18 febbraio 2016, presentava un altro reclamo, a mezzo del servizio 191 (*operatore Al 382 ticket 1-8247583897*), l'operatore "riconosceva l'irregolarità della situazione e garantisce l'immediata verifica e rimborso delle somme versate";
6. in data 26 febbraio 2016, si presentava un tecnico incaricato dalla resistente, il quale riscontrava "l'assenza delle apparecchiature, dell'ADSL e della corretta configurazione in centrale telefonica della linea RTG,

ribadendo che il problema era di natura amministrativa, e che a seguito di mancato adeguamento, risultava impossibile fare qualsiasi operazione su quella linea”;

7. in data 30 marzo 2016, e nei giorni successivi, ha effettuato ulteriori reclami, anche a mezzo posta elettronica certificata, tutti senza alcun riscontro;
8. in data 16 giugno 2016, ha presentato istanza al Co.Re.Com. Calabria, per il tentativo obbligatorio di conciliazione. All’udienza del 31 agosto 2016, l’operatore ha chiesto un rinvio per poter effettuare le necessarie verifiche. All’udienza del 27 ottobre 2016, l’operatore *“proponeva, a titolo conciliativo, la somma di euro 3.000,00 (tremila/00), ma l’udienza si concludeva con un mancato accordo”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

1. il rimborso delle somme corrisposte, a partire dall’8 luglio 2015 ”;
2. l’indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio;
3. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
4. l’indennizzo per la ritardata declassazione della linea;
5. l’indennizzo per il mancato rimborso delle somme illegittimamente corrisposte, a far data dall’8 luglio 2016.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall’utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 27 ottobre 2016.

In data 9 dicembre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rappresentando in particolare che:

- a) in data 25 giugno 2015, l’istante ha inoltrato richiesta di variazione del profilo commerciale da “Linea Tuttocompreso” a “Simplex RGT”, al fine di declassare l’utenza telefonica in questione, da categoria “Affari” a Categoria “Residenziale”;
- b) in data 8 luglio 2015, è stata effettuata la declassazione, per cui l’utenza *de qua* risultava configurata come “Simplex – RTG”, senza l’ADSL. Tuttavia, la variazione, a causa di un’anomalia “tecnico/amministrativa, non viene criptata dal sistema, per questo motivo, l’utenza viene classificata come “Residenziale” solo il 26 agosto 2016;
- c) nel profilo “Linea Tuttocompreso” il traffico telefonico ed il servizio ADSL erano compresi nel canone;
- d) la procedura di declassamento *“non è vincolata a tempi prestabiliti”*;

Nel merito, la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, declinando ogni responsabilità.

In data 20 dicembre 2016, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 28 febbraio 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell’attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta formulata dall’istante, in ordine al rimborso delle somme fatturate, a partire dal mese di luglio 2015, la resistente ha ammesso che l’istante ha presentato una richiesta di variazione del profilo commerciale da “Linea Tuttocompreso” a “Simplex – RTG” il 25 giugno 2015, e che la configurazione dell’utenza, come “Simplex – RTG”, è stata effettuata l’8 luglio 2015, ammettendo ancora che a causa di un’anomalia tecnico/amministrativa, la predetta variazione non è stata subito criptata dal sistema, determinando un ritardo nella procedura di declassazione, risoltosi il 26 agosto 2016.

Per questi motivi, si accoglie la richiesta formulata dall’istante, di conseguenza la resistente è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi ingiustamente addebitati sull’utenza in questione, poiché considerata linea affari, con profilo tariffario “Linea Tuttocompreso”, a decorrere dall’8 luglio 2015 fino al 26 agosto 2016, come risulta *per tabulas* dagli atti del procedimento, fattura n.

8U00244XXX, emessa il 6 ottobre 2016, relativa al periodo agosto- settembre 2016, prodotta da entrambe le parti.

Si riconosce, inoltre, il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

A tale riguardo, si ritiene di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art 8, comma 2, dell'All. A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 1,00 l'importo dell'indennizzo giornaliero per l'attivazione non richiesta di servizi accessori.

Quanto all'arco temporale di riferimento, si identifica il *dies a quo* nella data del 8 luglio 2015 (data in cui è avvenuta la configurazione) e il *dies ad quem* nella data del 26 agosto 2015, come si evince dalla fattura emessa il 6 ottobre 2016, prodotta dalle parti). Pertanto, si riconosce all'istante un indennizzo, pari ad euro 416,00 (giorni 416 X 1,00).

Non trovano accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore ha dialogato con l'utente, anche se in modo non esaustivo, come riferito da quest'ultimo.

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

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 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor **Guerrisi G.**, nei confronti della società Tim- Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante il rimborso degli importi ingiustamente addebitati sull'utenza 0966/6531XX, poiché considerata linea affari, con profilo tariffario "Linea Tuttocompreso", a decorrere dall'8 luglio 2015 fino al 26 agosto 2016;
2. Inoltre, la stessa è tenuta a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, la prima a titolo di indennizzo, calcolata come in motivazione:
 - a) Euro **416,00** (quattrocentosedici/00);
 - b) Euro **100,00** (cento/00) per le spese di procedura;
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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;
6. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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, 21 aprile 2017

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

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