



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 88 DEL 11-04-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Borrelli 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 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 del 6 settembre 2017, prot. n. 35199, 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 dell'11 settembre 2017, prot. n. 35960 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 28 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante ha lamentato una illegittima fatturazione per servizi non richiesti, attivati "in maniera arbitraria ed unilaterale", il ritardato e/o mancato recapito delle fatture, nonché l'addebito dei costi di spedizione.

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 7 giugno 2017, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) l'annullamento delle ultime due fatture, per inadempimento contrattuale;
- b) il risarcimento del danno;
- c) l'eliminazione delle spese di spedizione e delle maggiorazioni per il ritardato pagamento.

Il 28 settembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nel merito, la resistente ha riferito che sui sistemi in uso non risultano addebiti irregolari, ma solamente l'addebito dell'opzione "Smart Voce casa", attivata il 5 febbraio 2016, a seguito di richiesta dell'utente. Tale offerta consentiva all'istante, per i primi 12 mesi, di effettuare traffico gratuito e illimitato verso tutti i numeri fissi e cellulari, successivamente, avrebbe dovuto corrispondere un costo mensile di euro 10,00.

*De facto*, l'8 febbraio 2016, come previsto dalla normativa vigente, ha trasmesso all'odierno istante *Welcome Letter*, in cui sono state descritte dettagliatamente le condizioni dell'offerta.

La stessa, ha sottolineato che per l'intero periodo di gratuità dell'offerta, l'istante non ha mai reclamato costi difformi in fattura, e che il 20 marzo 2017 ha presentato disdetta, poiché l'offerta era divenuta a pagamento dal 5 febbraio 2017, allegando, ai fini probatori, il conto telefonico del mese di marzo 2017. In seguito alla disdetta dell'offerta, l'operatore ha provveduto a disattivarla immediatamente, come provato attraverso l'esibizione del conto telefonico di maggio 2017. Per ultimo precisa che l'istante presenta una morosità di euro 303,63.

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.

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 assicurato il contraddittorio.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate dall'istante, tenuto conto che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, essendo di esclusiva competenza della Autorità giudiziaria ordinaria.

Sempre in via preliminare, si eccepisce l'incompetenza del Co.Re.Com. a decidere la controversia in punto di spese di spedizione delle fatture, trattandosi di materia che esula dalle competenze dell'Autorità, come indicato dall'art. 2, comma 3, delibera n. 173/07/CONS (confermato anche dalla sentenza del Giudice di Pace di Napoli, seconda sez. civ., dell'8 febbraio 2007, in materia di "Telecomunicazioni – Restituzione delle spese di spedizione fattura e risarcimento del danno), poiché la richiesta riguarda la legittimità del D.P.R. n. 633/77, quindi, l'addebito in fattura delle spese di spedizione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, è emerso che l'operatore, a seguito di richiesta dell'istante, ha attivato il 5 febbraio 2016, l'opzione denominata "Smart Voce Casa". La promozione consentiva all'utente di effettuare traffico gratuito e illimitato verso tutti i numeri fissi e cellulari, per i primi 12 mesi, successivamente, questi avrebbe dovuto corrispondere un costo mensile di euro 10,00, per poter usufruire dell'offerta.

L'operatore in questione ha dimostrato di aver trasmesso l'8 febbraio 2016, in ossequio alla normativa vigente, *Welcome Letter*, in cui ha descritto all'istante le condizioni dell'offerta. Per di più, ha esibendo la relativa fatturazione, per provare che l'offerta è diventata a pagamento dopo 12 mesi dall'attivazione, sino alla data di disdetta, ossia il 20 marzo 2017.

L'istante, viceversa, non ha prodotto alcun documento contrattuale idoneo a supportare il proprio assunto, ha richiesto genericamente l'annullamento delle ultime due fatture. Di conseguenza, non essendosi riscontrato inadempimento da parte dell'operatore, e considerato che la domanda dell'istante, oltre a non essere adeguatamente documentata, appare generica, e, comunque sia, non circostanziata, si conclude per il rigetto integrale 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 sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. **Borrelli F.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

2. 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";
3. 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, 10 aprile 2018

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

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