



CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 77 DEL 26/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cortese xxxxx/TIM xxx (già Telecom Italia xxx) – utenza n. 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. 26454 del 9 maggio 2015, 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 19 maggio 2015, prot. n. 28852, 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 in data 4 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta addebiti per traffico non riconosciuto e per costi di recesso.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 5 maggio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

lo storno delle fatture contenenti gli addebiti contestati, il risarcimento per i danni patiti e per la perdita del numero telefonico.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

L'istante lamenta l'addebito di telefonate verso numerazioni speciali per traffico anomalo generato sul conto 5/09 (e disconosciuto mediante reclamo con contestuale denuncia-querela, in atti).

La convenuta dichiara e dimostra di aver riscontrato il reclamo, informando l'utente che avrebbe sospeso la fattura in contestazione per sei mesi, in attesa dell'esito delle indagini in corso, e che in assenza di aggiornamenti in merito, avrebbe proceduto alla riscossione della fattura medesima.

In mancanza dei richiesti aggiornamenti merito, la convenuta procedeva all'emissione di lettera monitoria per il recupero del credito.

Nondimeno, provvedeva allo storno del conto 5/09, della fattura di cessazione utenza e della fattura contenente interessi di mora per ritardato pagamento (di € 7,60).

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda risarcitoria, attesa l'incompetenza dell'Organo adito a pronunciarsi sul punto, per come disposto dall'art. 19, comma 5 della delibera Agcom 173/07/Cons.

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, 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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva che la contestazione mossa dall'odierno ricorrente è stata accolta dall'operatore, il quale dichiara, senza tuttavia dimostrare, di avere già provveduto allo storno dei relativi importi in favore della parte istante.

In ragione di quanto appena espresso, qualora la società convenuta non vi abbia, nel frattempo, provveduto, si stabilisce che la stessa storni in favore del sig. Cortese R. le seguenti fatture:

- **storno di € 131,98** (servizi speciali/traffico non riconosciuto) dal conto Telecom n. 5/09 (fatt. xxxxx del 8/9/2009, di complessivi € 256,50);
- **storno fattura xxxxx del 9/3/2015, di complessivi € 7,60** (interessi legali e moratori riferiti al conto settembre 2009);
- **storno totale fattura xxxxx del 5/2/2015, di € 41,73**, contenente l'addebito di € 35,18 per costo disattivazione utenza.

RITENUTO che ricorrono, nel caso di specie, fondati motivi per disporre la compensazione delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim, qualora non vi abbia provveduto, è tenuta a stornare in favore del sig. Cortese R., le seguenti fatture:
 - a) storno di € 131,98 (servizi speciali/traffico non riconosciuto) dal conto Telecom n. 5/09 (fatt. xxxxx del 8/9/2009, di complessivi € 256,50);
 - b) storno fattura xxxxx del 9/3/2015, di complessivi € 7,60 (interessi legali e moratori riferiti al conto settembre 2009);
 - c) storno totale fattura xxxxx del 5/2/2015, di € 41,73, contenente l'addebito di € 35,18 per costo disattivazione utenza;
- 2) Il rigetto delle ulteriori domande avanzate dal ricorrente con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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 determina 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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

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