

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 247 DEL 26-11- 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'ATTIMO xxxxxxx / TIM TELECOM ITALIA xxxxx n. utenze : 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: "*a/ 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.49393 del 04 dicembre 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 Tim/ Telecom, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 06 dicembre 2017, prot.n. 50418 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;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore gravato del 28 giugno 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTA la memoria della società pervenuta a mezzo e-mail in data 10 gennaio 2018, nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 23 novembre 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

IN VIA PRELIMINARE, si rileva che la domanda avente ad oggetto l'immediato ripristino dei servizi è inammissibile in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita. Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art.19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato alla condanna dell'operatore al rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni dell'Autorità.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto argomentato, controdedotto e documentato dalle parti, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Nel caso di specie, l'istante lamenta di aver chiesto nel mese di maggio 2016 al servizio clienti il passaggio del servizio Adsl al più veloce servizio Fibra, mantenendo immutati l'opzione di poter effettuare gratis le chiamate locali, interurbane, internazionali e a cellulari, come da profilo tariffario applicato fino al 27 maggio 2016. A fronte di tale richiesta, l'operatore proponeva un'offerta del servizio fibra ed il servizio voce con le stesse opzioni di chiamate gratuite locali, interurbane, internazionali e a cellulari, con l'aggiunta dell'opzione smart mobile, il tutto a 49,90. Ritenendo l'offerta vantaggiosa, aderiva alla variazione contrattuale. Nei giorni successivi riceveva il modem per poter usufruire del servizio fibra, che veniva attivato il 28 maggio 2016. Al ricevimento delle prime fatture, l'utente notava che gli importi fatturati non corrispondevano a quanto prospettato telefonicamente dal gestore. L'operatore, invece, afferma che l'istante il 16 maggio 2016 ha chiesto la variazione del profilo Tutto con promozione fedeltà ad € 39,90 più opzione internazionale a Tim Smart fibra con opzione voce casa, che tale profilo è stato attivato il successivo 28 maggio e, infine, che l'08 giugno 2016 l'utente ha chiesto l'attivazione dell'opzione mobile. L'operatore sostiene, altresì, di aver successivamente adempiuto agli obblighi informativi. Preso atto della difformità delle dichiarazioni delle parti, quest'ufficio, sulla scorta della documentazione presente in atti, ritiene sussistente la responsabilità dell'operatore non avendo lo stesso provato, attraverso il deposito del verbal order, di avere applicato le condizioni convenute in occasione della stipula telefonica del contratto. Deve, pertanto, riconoscersi al ricorrente, lo storno di tutte le fatture emesse, nella quota parte eccedente l'importo di € 49,90, ad eccezione degli eventuali costi a tariffazione speciale.

Del pari, si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto non solo i riscontri depositati agli atti sono generici, ma non vi è neppure la prova dell'invio e della loro ricezione da parte dell'utente.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo *de quo*, il parametro economico da utilizzare è di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Pertanto, va riconosciuta al ricorrente la somma di euro 300,00 (settantanove/00), tenuto conto, dato che il primo reclamo scritto risale all'08 agosto 2016, del tempo normativamente previsto per il riscontro (45 Giorni), dell'arco temporale che si considera fino alla data di presentazione del ricorso nonché, della circostanza che sono trascorsi oltre trecento giorni dalla presentazione della segnalazione. Si rigetta, invece, la domanda di indennizzo per cessazione del servizio, in quanto lo stesso è stato dismesso a causa della morosità dell'utente che ha omesso il pagamento dei conti telefonici da settembre 2016 a luglio 2017, anche nella parte non oggetto di contestazione.

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 sia che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, sia la fondatezza parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dalla società ricorrente D'Attimo G. nei confronti di Tim Telecom, per il che questa è tenuta a:
 - a) annullare tutte le fatture emesse nella quota parte eccedente l'importo di € 49,90, ad eccezione degli eventuali costi a tariffazione speciale;

- b) corrisponderle la somma di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami;
- c) corrisponderle la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente 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, 26 novembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Emanuela Quattrone

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