

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 240 DEL 07-06-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Morabito xxxxx/ 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. 42077 dell'11 settembre 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 30 settembre 2015, prot. n. 44489, 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 22 ottobre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota, pervenuta in data 3 novembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie repliche;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) attivazione di servizi non richiesti; 2) fatturazione indebita; 3) mancata risposta ai reclami.

In particolare lamenta:

- 1) di aver deciso, in data 18 luglio 2011, di cambiare gestore telefonico;
- 2) di aver ricevuto, in data 27 luglio 2011, una comunicazione da parte della società resistente che lo informava dell'attivazione del servizio "Voce zero";
- 3) di aver contestato, tramite fax, del 12 agosto 2011, la detta attivazione, in quanto non richiesta. Di non aver mai ricevuto risposta al detto reclamo;
- 4) le somme richieste dalla società resistente non sono mai state ricevute e si riferiscono a periodi in cui era già avvenuta la migrazione ad altro gestore.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 16 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 3) la regolarizzazione contabile, con emissione di note di credito;
- 4) le spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante ha chiesto la migrazione per il solo servizio adsl;
- 2) avendo attiva la promozione "Internet senza limiti", il sistema, per non penalizzare l'utente, ha attivato automaticamente, per le sole chiamate in uscita, il servizio "Voce zero", che prevedeva telefonate a costo zero verso numerazioni fisse nazionali, senza addebito di nessun canone;
- 3) a seguito di richiesta di recesso, da parte dell'istante, la società ha provveduto alla disattivazione di tale servizio, riscontrando l'istante con missiva del 29 settembre 2011 (allegata alla memoria);
- 4) le fatturazioni contestate sono legittime, in quanto si riferiscono a consumi effettivi sostenuti dall'utente;
- 5) la società ha sempre, tempestivamente, risposto ai reclami dell'utente, come si evince dalla documentazione allegata.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

PRELIMINARMENTE è dichiarata inammissibile, ai sensi degli articoli 7, comma 2, e 14, comma 3, del Regolamento, poiché indeterminata, la richiesta di regolarizzazione contabile, in quanto non è indicato né il periodo di riferimento, né le fatturazioni contestate.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto constatare che l'attivazione del servizio "Voce zero", non ha comportato alcuno svantaggio per l'utente, né alcun danno dal punto di vista economico, ma, invece, è stata attivata per tutelarla da eventuali costi aggiunti che sarebbero potuti essere addebitati allo stesso: per tale motivo la richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto è rigettata.

Per quel che concerne la mancata risposta ai reclami, si dà atto che l'istante, nelle proprie memorie di replica, afferma di non aver mai ricevuto i documenti, allegati dalla società resistente, a prova dell'avvenuta risposta ai reclami e la società non fornisce prova di averli, effettivamente, inviati allo stesso. Per tali considerazioni si riconosce all'istante l'indennizzo per mancata risposta ai reclami a far data dal 12 agosto 2011 e fino al 16 giugno 2015 (giorno in cui è avvenuto il tentativo di conciliazione), per un totale di € 300,00 (trecento/00), nella misura massima prevista dall'articolo 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/CONS.

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"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, vista la parziale fondatezza delle domande dell'istante si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo, avanzate dal sig. F. Morabito, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. F. Morabito, a mezzo bonifico o assegno bancario: l'importo di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;

7) 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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