

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 49 DEL 05/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Belfiore 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. 23156 del 24 aprile 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 14 maggio 2015, prot. n. 27950, 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 8 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta l'attivazione di un servizio nonostante l'esercizio del diritto di ripensamento.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 7 aprile 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- a) il rimborso degli importi indebitamente pagati;
- b) il riconoscimento dell'indennizzo per il mantenimento del servizio non richiesto;
- c) il riconoscimento dell'indennizzo per pratica commerciale scorretta.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande *ex adverso* formulate e ne chiede il rigetto.

Nel merito, confuta l'affermazione del ricorrente in ordine alla riconsegna del prodotto in questione, dichiarando che la raccomandata a/r del 15 marzo 2014, asseritamente inviata all'operatore da parte del cliente, non risulta pervenuta all'azienda, unitamente al prodotto suddetto.

Produce la schermata dei contatti telefonici intercorsi con il cliente e copia di tutti i riscontri scritti inviati al medesimo durante il periodo in contestazione, affermando che, in ogni occasione, gli addetti al servizio clienti hanno costantemente invitato il cliente ad inviare copia della ricevuta di invio a mezzo servizio postale, al fine di provvedere al rimborso degli importi indebitamente addebitati nelle fatture. In mancanza di prova in tal senso, la convenuta conferma di non aver provveduto al rimborso, per come richiesto dal cliente, e, tuttavia, di avere disposto la cessazione del servizio "cubovision" in data 8 gennaio 2015.

Dal punto di vista contabile, l'operatore evidenzia l'esistenza di un insoluto a carico del cliente, per fatture non pagate dal conto x/2014 al conto x/2015, per complessivi € 102,85 e di averne sollecitato il pagamento con lettera raccomandata n. 13850933/2015.

In conclusione, 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 *sub c)*, con la quale l'utente avanza richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta, ravvisandosi l'incompetenza di questo Co.Re.Com. a decidere sul punto, in quanto l'accertamento e la repressione di tali pratiche commerciali è demandata alla competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), la quale può agire d'ufficio o su istanza dei soggetti che vi abbiano interesse, giusto disposto di cui all'art. 27 del Codice del Consumo.

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 è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

A) Appare fondata e meritevole di accoglimento la domanda di rimborso degli importi pagati dal ricorrente, a far data dal conto 3/2014 in avanti, per il mantenimento del servizio *cubovision*, per il quale l'utente aveva tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento, come si evince dalla documentazione in atti. Pertanto, non assume alcun pregio la dichiarazione della convenuta, secondo cui mancherebbe la prova dell'invio, a cura del ricorrente, del prodotto in questione presso la sede dell'operatore. Stando alla documentazione prodotta, in data 15 marzo 2014, il sig. Belfiore ha inoltrato all'operatore una raccomandata a/r del peso di gr. 1263, al costo di € 10,55, che risulta ricevuta da Telecom il successivo 20 marzo 2014.

Per quanto sopra, si dispone il rimborso, ovvero, in caso di mancato pagamento, lo storno, in favore dell'odierno istante, della complessiva somma di € 105,71 (iva inclusa), corrispondente agli importi addebitati, dal conto n. 3/2014 al conto n. 1/2015, per il servizio *cubovision*, regolarmente e tempestivamente disdetto dal cliente.

B) Merita, altresì, accoglimento la domanda di indennizzo per il mantenimento del servizio non richiesto, atteso che, per come emerge dalla documentazione prodotta, la domanda appare fondata. Infatti, il servizio di che trattasi risulta mantenuto attivo, nonostante il recesso formalizzato dal cliente a mezzo della missiva su indicata, dalla seconda metà del mese di marzo 2014 sino al 8 gennaio 2015.

Stante la vigenza del quadro normativo delineato dall'art. 57 del Codice del Consumo e dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (da ultimo, delibera n. 519/15/Cons.), gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli conseguenti ad attivazioni di servizi non richiesti; pertanto, in caso di contestazione che risulti fondata, gli utenti hanno diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse, limitatamente ai servizi non richiesti, nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, dalla data dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

In ragione di quanto appena espresso, si dispone che la società convenuta corrisponda all'odierno istante, a titolo di attivazione di un servizio non richiesto, la complessiva somma di € 295,00 (duecentonovantacinque/00), calcolata al parametro di cui all'art. 8, comma 2 della delibera Agcom n. 73/11/Cons, dal giorno 20 marzo 2014 (data di ricezione della missiva, contenente la volontà di ripensamento) al giorno 8 gennaio 2015 (data di cessazione del servizio *de quo*), per complessivi 295 giorni di disservizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere al sig. Belfiore D., a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di € 100,00 per le spese di procedura:
 - a) il rimborso di € 105,71 (iva inclusa), ovvero, in caso di mancato pagamento, lo storno parziale delle fatture, limitatamente agli addebiti per il servizio *cubovision*, a far data dal conto Telecom n. x/2014 al conto n. x/2015;
 - b) l'importo di € 295,00 (duecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per il mantenimento del servizio non richiesto;
- 2) Le somme così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'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