

DETERMINA 12 Fascicolo n. GU14/619405/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***** - *********IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...)”;

VISTA l’istanza dell’utente ***** del 08/07/2023 acquisita con protocollo n. 0182585 del 08/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante L’istante rileva: 1) di aver effettuato il passaggio a ***** nel luglio del 2019; 2) di aver restituito il modem tramite spedizione del 30/07/2019; 3) di aver ricevuto, da parte di una

società di recupero crediti, una lettera per il recupero della somma di € 169,26, comprendente importi riferiti anche alla fattura DI MARZO 2020 quando la migrazione in Tiscali era già stata effettuata. Ciò premesso, l'istante chiede il ritiro dell'atto (la lettera della società cui è stato affidato da Tim il recupero del credito, n.d.e.) oltre a una somma di € 300,00 quale risarcimento del danno ulteriore subito, per un totale di € 469,00.

Posizione dell'Operatore La parte convenuta preliminarmente chiede l'inammissibilità dell'istanza per i seguenti motivi: 1) perché esula dal campo di applicazione del Regolamento Agcom in quanto il credito sul quale essa verte non è stato preceduto da un reclamo e quindi non è mai stato contestato; 2) per carenza di legittimazione passiva, non disponendo ***** del credito in questione essendo quest'ultimo ceduto alla società ***** con notifica alla parte istante. Nel merito, ***** espone quanto segue. 1) L'utenza in contestazione è stata attivata il 17.10.2017 e cessata per migrazione ad altro gestore il 15.07.2019. 2) Dall'attivazione dell'utenza alla migrazione, sulla stessa era applicata l'offerta ***** in vendita rateizzata per 48 rate; 3) al passaggio da ***** a ***** rimanevano ancora rate da pagare e perciò, da Settembre 2019 a Marzo 2020, sono state emesse fatture per il loro addebito; 4) da ottobre 2019 l'istante non ha più saldato le fatture; 5) dalla documentazione in atti si evince che egli non ha presentato reclami scritti per contestare gli addebiti; 6) L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". 7) non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici. Il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, e ad ogni reclamo viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, ai fini della sua tracciabilità e per avere aggiornamenti sullo stato del medesimo. 8) l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. (4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte). La Resistente conclude chiedendo, considerato che "non si ravvedono responsabilità contrattuali della *****", in via preliminare: dichiarazione di improcedibilità dell'istanza per assenza di reclami in merito al credito contestato; l'estromissione della ***** per carenza di legittimazione passiva. Nel merito, "ed in subordine", il rigetto totale dell'istanza non avendo l'utente diritto a nessun tipo di indennizzo e/o storno

Motivazione del provvedimento Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti più avanti indicati. In via preliminare: 1) Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno formulata dall'istante, essa non può trovare accoglimento in quanto mediante il provvedimento di definizione della controversia il Corecom può, ai sensi dell'Articolo 20 (Decisione della controversia) comma 4, del Regolamento di procedura, ordinare all'operatore "di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Restando ferma, peraltro, ai sensi del comma 5 dello stesso articolo, "la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". 2) Non può trovare accoglimento, al pari, la richiesta di improcedibilità dell'istanza avanzata da ***** "per assenza di reclami in merito al credito contestato". Ciò in quanto la stessa norma citata dalla Resistente nelle sue memorie (art. 14 del Regolamento indennizzi, allegato A alla Delibera n. 347/18/ Cons), esclude sì il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, ma fa esplicitamente salvo, all'ultimo periodo, "il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". ***** non ha contestato il mancato pagamento delle fatture, o perlomeno non ha provato di averlo fatto e non ne ha fatto cenno nella memoria. L'istante asserisce, non smentito dalla convenuta, di avere avuto notizia del supposto debito solo nel maggio 2023, all'atto del ricevimento della notifica della missiva della ***** avente ad oggetto "Notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento". Se ne può dedurre che egli, avendo migrato i servizi ad altro gestore nel mese di luglio 2019 (circostanza confermata da *****), restituendo gli apparati in suo possesso il giorno 30 dello stesso mese, non avesse il minimo sentore della possibilità che esistessero pendenze con l'operatore donating; in più, l'Operatore non ha prodotto precedenti solleciti inviati all'utente, per cui non è comprensibile

per quale motivo e per quale contestazione avrebbe potuto sporgere reclamo. Qui, più che il reclamo non proposto dall'istante, assume rilevanza il fatto che mai alcuna informazione è stata data all'utente per ben tre anni, la qual cosa si pone in violazione di quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP, allegato A [Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (...)], Art. 4 (Informazione degli utenti).

3) Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di "estromissione" della ***** per l'asserita propria carenza di legittimazione passiva, non disponendo essa del credito in questione "essendo quest'ultimo ceduto alla società *****", con notifica alla parte istante". A questo proposito, va verificato, in prima istanza, se il credito asseritamente vantato da ***** nei confronti dell'utente fosse ancora credibile nel momento in cui la cessione è stata notificata al debitore – ceduto. Ora, per come affermato dall'istante e dalla stessa convenuta nelle memorie prodotte, il credito è relativo alle fatture mensili emesse nel periodo ottobre 2019 – marzo 2020. Fino alla nota ricevuta dalla società di recupero crediti, scrive l'utente non smentito da ***** , egli non aveva avuto notizia delle fatture in questione, tanto da non avere mai reclamato [(come già esposto al punto 2)]. L'acclarata mancata contestazione da parte di ***** del presunto debito dal marzo 2020 al maggio 2023 rileva anche da un altro punto di vista, e cioè per determinare l'eventuale interruzione dei termini della prescrizione. Nel fascicolo non risulta alcun atto, proveniente dal creditore, volto a porre in mora l'asserito debitore, provocando l'interruzione dei termini di prescrizione. Ora, in base al comma 1-bis.1. (inserito dall'art. 1, comma 294, della legge 160/2019) del d.l. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge n. 40/2007, "Nei contratti di cui al comma 1-bis (comunicazioni elettroniche, n.d.e.), il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni". Ne consegue che il credito, risalente al periodo ottobre 2019 – marzo 2020, già prescritto, non poteva essere ceduto dalla convenuta. A questo punto, in ossequio al principio di economia del procedimento, il motivo di mancato accoglimento della richiesta di improcedibilità per carenza di legittimazione passiva per altre ragioni viene assorbito da quanto appena esposto e non viene trattato. Il sottoscritto r.u.p. ha convocato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento l'Udienza di discussione tenutasi in data 25.10.23. In tale sede l'utente ha ribadito le richieste formulate nell'istanza. Lo scrivente r.u.p. ha puntualizzato che quella concernente il risarcimento del danno è inammissibile in sede di definizione della controversia, e che semmai può essere avanzata all'A.G.O. a conclusione del procedimento in caso di provvedimento del Corecom. L'***** , rappresentante di ***** , ha dichiarato di non poter accogliere neanche la richiesta di rimborso. Stante quanto sopra esposto, l'istanza può trovare parziale accoglimento escludendo da esso la domanda relativa al risarcimento del danno. Può essere invece accolta quella concernente il ritiro dell'atto, da effettuare a cura e spese di ***** , inviato all'utente dalla ***** avente ad oggetto "Notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento" e, di conseguenza, si dispone lo storno della somma di € 169,00

DETERMINA

*****in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2023, è tenuta a ritirare, a proprie cura e spese, la pratica dalla società di recupero crediti ***** per la quale è stata inviata all'utente la nota avente ad oggetto "Notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento" e, di conseguenza, a

procedere allo storno della somma di € 169,00, ciò entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento la cui diffusione potrà essere effettuata previa omissione delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Maurizio Priolo