



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.13 DEL 17/01/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Parrocchia San Pio X c/ Tim – Telecom Italia xxx. – nn. utenze 388xxxxxxx – 333xxxxxxx)

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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 del 10 aprile 2017, prot. n. 16171, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 20 aprile 2017, prot. n. 17504 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, a mezzo e-mail, il 16 maggio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 15 novembre 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha riferito di aver subito il 5 dicembre 2016 la sospensione di tre utenze telefoniche (3899517XXX, 3889523XXX e 3333052XXX), senza alcun preavviso. Successivamente, dai colloqui telefonici intercorsi con gli operatori del *call center* ha appreso che la sospensione scaturiva da una presunta morosità. Tale circostanza appariva inverosimile, tuttavia, l'istante, al fine di ottenere la riattivazione immediata delle predette utenze, ha effettuato un bonifico bancario di euro 449,16, corrispondente all'importo della presunta morosità attinente alle tre utenze. Mentre l'utenza n. 3899517XXX è stata riattivata il 9 dicembre 2016, le altre due utenze rimanevano sospese, creando disagi per la parrocchia. Sempre dagli operatori del *call center* ha appreso che la sospensione era dovuta ad una richiesta di cessazione dell'utente che, non solo, non corrispondeva al vero, ma non era stata financo comunicata all'istante. Infine, il 13 dicembre 2016 ha inviato, prima a mezzo fax, e, successivamente, tramite pec, la richiesta di riattivazione delle due utenze.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. l'immediata riattivazione del servizio telefonico;

2. l'indennizzo per illegittima disattivazione e/o cessazione del servizio telefonico, senza preavviso;
3. l'indennizzo per mancata riattivazione del servizio;
4. le spese di procedura.

In relazione alla controversia *de qua*, il ricorrente ha promosso due distinte domande per il tentativo obbligatorio di conciliazione, la prima riferita all'utenza n. 3899517XXX e la seconda riferita alle altre due utenze, sopra citate. All'udienza dell'11 gennaio 2017, la controversia è stata trattata congiuntamente, tuttavia, sono stati redatti due distinti verbali di mancata conciliazione.

In data 16 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza *de qua*, giacché per la medesima fattispecie era stata presentata un'istanza di definizione (prot. n. 11154 del 9 marzo 2017).

In subordine, relativamente alla sospensione delle utenze, ha rilevato l'infondatezza della doglianza, poiché la sospensione è scaturita dalla morosità, precisamente dal mancato pagamento dei conti telefonici nn. 1/16 e 6/16. Ha altresì, precisato che, a seguito dell'invio della copia del bonifico effettuato dall'istante (di euro 499,16), le tre utenze sono state riattivate il 9 dicembre 2016.

Nel merito, al fine di declinare ogni responsabilità, ha richiamato la normativa di settore, l'art. 5 del Regolamento, delibera n. 73/11/Cons, e l'art. 20 delle C.G.A.

Tanto premesso, in via preliminare, si accoglie l'eccezione di improcedibilità sollevata dalla resistente, poiché la fattispecie *de qua*, è stata già trattata da questo Organo, all'udienza di discussione del 27 settembre 2017, per cui, nel caso *de quo*, trova applicazione il principio del "*ne bis in idem*", mutuato dalla disciplina civilistica e dell'assorbimento del meno nel più.

Difatti, le due istanze di definizione delle controversie pur essendo state prodotte separatamente, ontologicamente sono dirette allo stesso risultato e derivanti da un unico contratto.

Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda.

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*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto per improcedibilità dell'istanza presentata dal L.R.P.T. della Parrocchia San Pio X, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

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, 17 gennaio 2018

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Antonia Repaci

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
Avv. Rosario Carnevale