

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 45 DEL 03/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Pasqua xxx / Tim xxx (già Telecom Italia xxx) – n. utenza 0963xxx)

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. 22529 del 21 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 5 maggio 2015, prot. n. 25160, 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 del 19 maggio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) sospensione fonia e ADSL per cause amministrative; 2) mancata risposta ai reclami; 3) addebito fatture in contestazione.

In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) l'illegittimità della sospensione del servizio, senza preavviso, avvenuta dal 30 agosto al 5 settembre 2015, a causa del mancato pagamento di una fattura;
- b) di aver contestato, mediante reclamo scritto, la detta sospensione e richiesto un indennizzo per la stessa, in data 2 settembre 2015, e di non aver mai ricevuto risposta;
- c) l'addebito della fattura n. xxx (Conto 3/14) di € 19,23, stornata con verbale di conciliazione di questo Co.re.com., del 5 maggio 2014;
- d) la mancata risposta al reclamo scritto del 4 agosto 2014, in cui si chiedeva il rimborso della somma addebitata con la fattura in contestazione e il riconoscimento di un equo indennizzo.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 10 marzo 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 interruzione di adsl e fonia;
- 2) il rimborso dei canoni relativi al periodo di sospensione;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso della fattura n. xxx (Conto 3/14) di € 19,23.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente conferma di aver legittimamente sospeso la linea intestata all'utente, in data 25 agosto 2014, a causa del ritardato pagamento della fattura n. 4/2014, pagata solo il 3 settembre 2014. La società allega le schermate Eureka dalle quale risultano i solleciti di pagamento inviati, telefonicamente, all'utente. La società afferma, inoltre, di aver emesso una nota di credito di € 19,23, in relazione alla fattura in contestazione.

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

Passando all'esame della questione,

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha accertato che i servizi in questione sono stati sospesi il 25 agosto 2014, dopo che la società ha comunicato all'utente diversi solleciti di pagamento, nei quali si avvertiva della possibile sospensione, in applicazione dell'art. 19 delle *Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al servizio telefonico di base* di Telecom Italia.

Per il che, la società Tim ha legittimamente sospeso il servizio al sig. Pasqua, la cui domanda di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi è rigettata.

Il ricorrente lamenta, inoltre, la mancata gestione delle sue pratiche di reclamo, inoltrate, tramite fax, in data 4 agosto 2014 e 2 settembre 2014 e dalla società ricevute in pari data.

La richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento. Come disposto dall'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che si tratta di due reclami aventi oggetto differente e che gli stessi non sono stati mai riscontrati dall'operatore, si dispone che Tim versi all'istante due indennizzi per il mancato riscontro ai propri reclami, uno a decorrere dal 4 agosto 2014 (dopo aver detratto una franchigia di 30 giorni dalla ricezione del reclamo) al 10 marzo 2015 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione dinanzi a questo Co.re.com), per complessivi 188 giorni di disservizio, pari a € 188,00 (centoottantotto/00), e uno a decorrere dal 2 settembre 2014 (dopo aver detratto una franchigia di 30 giorni dalla ricezione del reclamo) al 10 marzo 2015 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione dinanzi a questo Co.re.com), per complessivi 48 giorni di disservizio, pari a € 159,00 (centocinquantanove/00).

Per qual che concerne la fattura n. xxx (Conto 3/14) di € 19,23, se ne dispone il rimborso, qualora questo non sia già avvenuto.

RITENUTO, altresì, 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 parziale 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 € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto della richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi di fonia e adsl, avanzata dal sig. **C. Pasqua** con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Tim (già Telecom Italia);
- 2) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere al sig. **C. Pasqua**, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 188,00 (centoottantotto/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 agosto 2014;
 - b) l'importo di € 159,00 (centocinquantanove/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2 settembre 2014;
 - c) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Tim è tenuta a rimborsare all'utente, qualora non lo abbia già fatto, la fattura n. xxx (Conto 3/14) di € 19,23;
- 4) 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;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) 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";
- 7) 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;
- 8) 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