

DETERMINA 15 Fascicolo n. GU14/632485/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - INTERMATICA SOCIETA' PER AZIONI

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato 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 regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/09/2023 acquisita con protocollo n. 0237114 del 20/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto la SIM Thuraya +88 216 5031xxxx con l’operatore Intermatica Società Per Azioni (di seguito, per brevità, Intermatica) lamenta addebiti per traffico non riconosciuto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“avendo un credito residuo di 530 US\$ sulla SIM Thuraya +88 216 5031xxxx acquistata da Intermatica quali Service Provider italiano, con scadenza giugno 2024, ho adesso trovato un credito di soli 320 US\$. Non avendo effettuato traffico nell’ultimo anno, si ritiene illegittimo l’addebito sulla SIM di oltre 200 US\$”.*

In data 20 settembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Intermatica tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata comparizione dell’operatore convenuto.

Sulla base di tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“rimborso US\$ 210”;*
- ii) *“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Intermatica non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che l’operatore Intermatica ha tenuto una condotta del tutto omissiva, non avendo partecipato in alcun modo né al presente procedimento né a quello di conciliazione. In particolare, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante.

Ciò premesso, la presente disamina ha ad oggetto l'addebito di somme per traffico non riconosciuto.

Nel merito, l'istante ha lamentato la riduzione ingiustificata del credito residuo nonostante non avesse effettuato traffico nell'ultimo anno. L'operatore non ha dedotto alcunché al riguardo, attesa la mancata produzione di memorie difensive.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

L'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito del servizio, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico. Infatti, al fine di provare l'esattezza dell'addebito, l'operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico effettuato dalla SIM e fornire evidenza della correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ciò posto, non risultando dimostrato da parte dell'operatore il corretto addebito della somma di US\$ 210 sulla SIM Thuraya +88 216 5031xxxx, ne discende, in accoglimento della domanda *sub i)* il diritto dell'istante al relativo rimborso.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per attivazione servizi non richiesti*” in quanto la stessa si presenta generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, l'istante non ha indicato quali servizi l'operatore avrebbe attivato in assenza di richiesta e di consenso espresso in tal senso e, anche in relazione all'addebito contestato, l'istante non ha fornito dettagli in merito all'importo non riconosciuto né ha allegato alcuna documentazione.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

DETERMINA

- Intermatica Società Per Azioni in parziale accoglimento dell'istanza del 20/09/2023 è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di dollari statunitensi (US\$) 210,00 (duecentodieci/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso di quanto indebitamente prelevato sulla SIM Thuraya +88 216 5031xxxx.

- La società Intermatica Società Per Azioni è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)