

Co.Re.Com. Cal./FG

DETERMINA DIRETTORIALE N.181 DEL 18/10/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - SALERNO XXX c/TELECOM ITALIA XXX utenza XXX

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";

VISTI:

l'istanza del 3 giugno 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 26467, 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";

la nota del 9 giugno 2014, prot. n. 27566, 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;

le controdeduzioni del gestore del 2 luglio 2014, acquisite al prot. n. 31014;

le repliche dell'istante del 15 luglio 2014, acquisite al prot. n. 32932;

RITENUTO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene alla disattivazione del profilo tariffario

La ricorrente ha dichiarato che il 21 ottobre 2013, al Centro Tim di Cosenza "XXX", ha attivato il piano tariffario "Tim senza problemi", al costo di € 41,14 mensili. Alla scadenza del secondo bimestre di attivazione, ovvero il 20 dicembre 2013, Tim, senza motivo e senza preavviso, ha disattivato il piano tariffario prescelto. Il 21 dicembre 2013 è rimasto senza credito sul cellulare e senza possibilità di rispondere a telefonate o ad effettuarne. Ha continuato ad eseguire ricariche (in quattro giorni ha effettuato € 26,00 di ricariche)". Il 23 dicembre 2013, è stata inviata a Telecom una nota di messa in mora. Il 9 aprile 2014, il tentativo di conciliazione, esperito innanzi alla Camera di Commercio di Cosenza (il 30 dicembre 2013), si concludeva con verbale negativo. Nel rendiconto telefonico è stato scorporato l'importo legato all'anticipo conversazioni per cessazione del servizio e sono state richieste somme per bolli, iva e spese di spedizione per € 2,52.

Telecom ha controdedotto che "da verifiche sui sistemi si riscontra che al cliente non è stato attivato il contratto in quanto a seguito accertamenti incrociati su vari sistemi si riscontrano "discordanze" su quanto dichiarato dal cliente; ad esempio nel modulo di sottoscrizione del contratto il cliente ha dichiarato come sede XXX - Cosenza, che è diverso da quello riscontrato all'albo e da quello indicato nel certificato attribuzione partita iva : XXX - Cosenza". Il 21 dicembre 2013, a seguito di contatto con il 191, il cliente viene informato della mancata attivazione del contratto. Conseguentemente il cliente migra la linea radiomobile verso altro gestore.

Con memorie di replica del 14 luglio 2014, l'istante ha ribadito che il profilo tariffario è stato attivato e poi disattivato.

L'istante ha richiesto gli indennizzi per mancata risposta al reclamo e per disattivazione del piano tariffario, l'annullamento del rendiconto telefonico di € 2,52; il rimborso delle spese presso la camera di Commercio di € 75,00, il rimborso delle ricariche telefoniche per € 26,00, il riconoscimento delle spese di procedura per un importo pari ad € 200,00.

DATO ATTO dalla documentazione in atti, che il profilo tariffario è stato attivato e poi disattivato il 20 dicembre 2013;

CONSIDERATO, che a seguito della nota di messa in mora del 2 dicembre 2013, l'istante ha presentato istanza di conciliazione il 30 dicembre 2013, senza attendere il decorso dei 45 giorni necessari per la risposta al reclamo;

RITENUTO:

a) di accogliere parzialmente la domanda del ricorrente, riconoscendogli:

- € 10,00 (dieci/00), a titolo di indennizzo per disattivazione del profilo tariffario; calcolata dal 20 dicembre 2013 (disattivazione del profilo) al 30 dicembre 2013 (data di presentazione dell'istanza), per 10 giorni, al parametro di € 1,00 per ogni giorno di disattivazione, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, delibera n. 73/11/CONS, allegato A.;

- € 26,00 (ventisei/00), a titolo rimborso cariche telefoniche;

- € 2,52 (due/52) per bolli, iva e spese di spedizione;

b) di respingere le altre domande;

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;

RILEVATO 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"* e che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

RITENUTO in ragione di quanto sopra espresso, che non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Telecom è tenuta a liquidare al ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario:
 - € 10,00 (dieci/00), a titolo di indennizzo per disattivazione del profilo tariffario;
 - € 26,00 (ventisei/00), a titolo rimborso cariche telefoniche;
 - € 2,52 (due/52) per bolli, iva e spese di spedizione.Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.

- 2) 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;
- 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) Telecom 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, 14 ottobre 2014

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Giuliana Foti

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale