

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 33-2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxxxx Gigliotti c/Tim- Telcom Italia xxx. –
utenza n. xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26-09-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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;

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"*;

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e ss. mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: *"Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"*;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS. del 19 aprile 2007, *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e ss.mm.e ii, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, All. A), "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 3313 del 28 gennaio 2016, con cui la società 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 2 febbraio 2016, prot. n. 3958, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 25 febbraio 2016, con cui la società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria di replica prodotta, a mezzo e-mail, il 26 febbraio 2016 dal legale rappresentante della società ricorrente;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ricorrente ha lamentato la mancata applicazione del contratto sottoscritto l'11 novembre 2013. In particolare, ha lamentato la mancata modifica del piano tariffario da "linea affari" a "linea valore +", e la mancata applicazione delle promozioni legate alla variazione, con azzeramento della quota di adesione e lo sconto di euro 5,00 sul canone mensile, e l'attivazione di una nuova linea di rete mobile (3343975XXX); l'applicazione dell'opzione "tuttimobili senza limiti 5", con canone di 5,00 euro /mese, per chiamate illimitate verso tutti gli AOM, precisando che tali promozioni sono previste dai profili commerciali "Bonus Telecom Italia" e "Opzione Tutti Mobili Senza limiti"

In base a tali premesse, ha chiesto lo storno degli importi non dovuti, dalle fatture emesse.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 29 ottobre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

La posizione dell'operatore

Il gestore, tempestivamente costituito, respinge ogni addebito, ed, in particolare, evidenzia che in CRM non risulta alcuna richiesta di attivazione del "pricing linea valore" e/o altro contatto dell'utente che testimonino l'adesione a tale offerta. Sostiene che, dalla documentazione in atti, risulta un modulo contrattuale sottoscritto dall'istante, ma non compilato in tutte le sue parti.

Invero, tale modulo risulterebbe privo di qualsiasi indicazione riguardante il profilo commerciale prescelto, per cui non sussiste la prova che il ricorrente abbia autorizzato la società resistente ad attivare le condizioni contrattuali in contestazione.

Per quanto sopra, ritenendo di avere agito correttamente, l'operatore chiede il rigetto di ogni richiesta avanzata dal ricorrente, perché infondate in fatto ed in diritto.

1. Motivazione della decisione

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, sulla scorta della documentazione acquisita, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

E' stato accertato che la resistente non ha effettuato né la modifica del piano tariffario da "Linea valore" a "linea valore +", né ha applicato le promozioni legate a tale variazione contrattuale. Essa ha sostenuto che il modulo sottoscritto dall'istante, risultava mancante delle indicazioni riguardante il profilo commerciale.

Di contro, parte istante ha prodotto il contratto sottoscritto l'11 novembre 2013 con i relativi allegati, da cui risulta, in modo chiaro, la richiesta di variazione dell'impianto già attivo e Pricing per linea/cliente. Difatti, a pagina 4, sezione B, sono stati compilati i seguenti campi: numero di telefono, variazione impianto – passaggio verso – con spunta su "linea valore +" Offerte/opzioni di pricing per linea – Opzioni Tutto Mobili – con spunta su "senza limiti 5". Sempre a pagina 4, nella sezione offerta mobile, sono stati indicati i dettagli dell'offerta, con spunta su già cliente "Ampliamento", "Tim Tutto Business", "già cliente fisso", "numero di telefono NL, "Tim Tutto senza limiti" – RIC – Insieme", Internet Twincard n. 893901000169134XXX, con firma del legale rappresentante in calce.

Ne consegue che, avendo l'istante provato, attraverso l'esibizione del contratto, di aver correttamente compilato le indicazioni relative al profilo commerciale scelto, la sua richiesta trova accoglimento.

Per questo motivo, l'istante deve essere indennizzato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 1,00 *pro die*, calcolati dall'11 novembre 2013 (data di sottoscrizione del contratto) al 28 gennaio 2016 (data di presentazione dell'istanza), poiché, il caso in esame, rientra nella fattispecie dell'attivazione di un profilo tariffario non richiesto.

Di conseguenza, si stabilisce che la Tim- Telecom Italia liquidi all'istante, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di euro 809,00 (ottocentonove/00), per giorni 809.

Parimenti, trova accoglimento la richiesta di storno formulata dall'istante, per cui la società resistente è tenuta a ricalcolare le fatture emesse dall'11 novembre 2013 sino al 28 gennaio 2016, applicando, con effetti retroattivi, il piano tariffario sottoscritto dall'utente e concordato con quest'ultimo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda della ricorrente, questa è stata onerata di ulteriori ed inutili spese per presentare l'istanza di definizione e per predisporre la difesa.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'accoglimento delle richieste avanzate dal L.r.p.t. della società xxxxx G. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a ricalcolare le fatture emesse dall'11 novembre 2013 sino al 28 gennaio 2016, applicando, con effetti retroattivi, il piano tariffario sottoscritto dall'utente e concordato con quest'ultimo.
- 3) La società Tim- Telecom Italia deve, inoltre, liquidare in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a) Euro **809,00** (ottocentonove/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- b) Euro **100,00** (cento/00) per le spese di procedura;
- 4) Tim- Telecom Italia è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
 - 5) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
 - 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;
 - 7) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale