

CO.RE.COM. CAL/QE

DELIBERAZIONE N 19 del 04-05- 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxxx Tarallo xxxxx c/ Tim Telecom xxx - n. utenze xxxxx ed altre

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 04 maggio 2018 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 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;

il 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 succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017, 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", 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", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 la determinazione n. 492/FP/2016 di annullamento della precedente determinazione n. 208/RO/2016 di definizione della controversia *de quo*;

Viste l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata in data 06/08/2015 prot. n.39324bis;

Vista la nota del 21 dicembre 2016, prot. n. 51363, 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 delle predette controversie;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con l'operatore Tim telecom, tenutasi il 15 giugno 2017;

CONSIDERATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi meglio specificati nell'atto introduttivo del presente procedimento da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso da intendersi, anch'esse, qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi specificamente esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti.

Motivazione della decisione

PRELIMINARMENTE, deve essere dichiarata inammissibile la domanda di indennizzo per voci in fattura non riconosciute, in quanto tal voce non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi dell'allegato A della delibera 73/11/CONS;

NEL MERITO, con specifico riferimento alla richiesta di indennizzo per errata fatturazione e traffico dati non riconosciuto, da intendersi, più correttamente, come rimborso delle somme non dovute per traffico dati non riconosciuto sull'utenza n. 3386717XXX, tale richiesta non può trovare accoglimento in quanto, nonostante l'invio del fax nel 2009 per il cambio del profilo, l'utente è rimasto inerte nel corso del tempo, precisamente, fino al 2014. Per il che, deve configurarsi la fattispecie del fatto colposo dell'utente, ex art. 1227cc., che fa venire meno il diritto a qualsivoglia rimborso.

Per quanto riguarda, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, agli atti del procedimento non risulta riscontrato il reclamo del 06 giugno 2014. Pertanto, si riconosce, ai sensi del comma 1 dell'art 11 dell'allegato A della delibera 73/11/CONS, la somma di € 300,00 (trecento/00), calcolata a partire dalla data di presentazione del reclamo fino a quella del tentativo obbligatorio di conciliazione (22 aprile 2015).

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso e indennizzo della fattura n. 7X00087XXX di € 2.112,97 si osserva quanto segue. Il ricorrente ha lamentato che l'importo della suindicata fattura ricomprenderebbe anche la somma di € 1.591,01, oltre iva, per traffico Web mai effettuato. Sul tema si rammenta che l'Autorità con Delibera n. 326/10/CONS del 1° luglio 2010, ha adottato nuove misure dirette a proteggere abbonati ed utenti dei servizi di telefonia mobile dai fenomeni di "bill shock". Nelle offerte di connessione ad Internet da rete mobile, tutti gli operatori saranno infatti tenuti ad indicare al cliente varie soglie di consumo tra le quali optare. All'approssimarsi della soglia prescelta, l'utente sarà avvertito tramite uno specifico avviso – un sms, un messaggio di posta elettronica o una finestra di "pop – up" sul proprio pc del raggiungimento del tetto di spesa, del credito residuo, del passaggio ad un'eventuale altra tariffa e del relativo costo. E qualora il cliente, non abbia dato, anticipatamente e per iscritto, indicazioni diverse, superato il plafond scatterà lo stop alla connessione. Nel caso in cui la scelta della soglia di consumo non sia avvenuta entro il 31 dicembre 2010, a decorrere dal 01 gennaio 2011 si applicherà automaticamente un limite per traffico dati nazionale di € 50,00 per i clienti privati ed € 150,00 per i clienti business. Gli operatori dovranno inoltre rendere disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi immediatamente comprensibili e facilmente utilizzabili per assicurare il controllo in tempo reale della spesa e tutte le informazioni relative al consumo accumulato, espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati. Gli operatori mobili dovranno

adeguare i propri sistemi a quanto previsto dalla delibera in tema di controllo della spesa entro il primo gennaio 2011. Orbene, agli atti del presente procedimento non vi è prova che la società resistente abbia inviato al ricorrente un sms informativo o relativo al superamento della soglia dati come previsto dalla normativa sopra citata e dal contratto telefonico. Per il che, la fattura n. 7X00087XXX, nella parte relativa al consumo web che ammonta ad € 1.591,00, non è dovuta. Tanto premesso, nella propria memoria difensiva, l'operatore rappresenta di avere emesso una nota di credito per l'importo di € 1.758,03 e di avere trattenuto tale somma per l'importo di € 1358,35 a copertura dei conti telefonici 3-4-5/2014, mentre la restante parte di € 315,00 è stata rimborsata al ricorrente il quale, tuttavia, nella memoria di replica osserva di non avere ricevuto alcunché. Alla luce di quanto esposto, l'operatore è tenuto, laddove nelle more non avesse effettuato il rimborso di tale somma al ricorrente, a pagare.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com..

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, nei termini di quanto esposto in motivazione, delle richieste di rimborso e indennizzo avanzate dal xxxxxx T. G. con l'istanza di definizione, nei confronti della Tim Telecom, per il che la società resistente sarà tenuta a corrispondere:
 - a) € 315,00 (trecentoquindici/00), a titolo di rimborso della somma illegittimamente addebitata per traffico web;
 - b) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) La società Tim Telecom 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;
- 3) 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;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione 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