

DELIBERA N. 12

XXX VOTANO / TIM XXX (GU14/49086/2018)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione dell'1 ottobre 2019;

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. 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;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA 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;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX VOTANO del 23/11/2018 acquisita con protocollo n. 0203604 del 23/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0966/643XXX, ha rappresentato che il 13 marzo 2017 ha sottoscritto un contratto denominato "Tim Smart", al costo mensile di € 29,90. In particolare, questi ha lamentato la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e, quindi, l'addebito di costi non dovuti, a partire dall'emissione della prima fattura. Inoltre, ha contestato la sospensione dell'utenza telefonica, senza preavviso ed, infine, la mancata risposta ai reclami. In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. l'annullamento di tutte le fatture insolute; 2. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 3 settembre 2018.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: a) da verifiche effettuate negli applicativi in uso a Tim-Telecom (Siebel CRM), le doglianze dell'istante non trovano riscontro; b) in data 6 marzo 2017, ha chiesto, tramite servizio 187, l'attivazione dell'utenza telefonica in contestazione; c) l'attivazione è avvenuta l'11 marzo 2017, con piano tariffario "Tim Smart Fibra", al costo mensile di euro 29,90, oltre la vendita rateale del modem - 48 rate - , al costo mensile di euro 3,90, come indicato dettagliatamente nelle condizioni contrattuali, inviate all'istante il 13 marzo 2017, con la lettera di "benvenuto nel mondo TIM" – prot. n. 193837828 - , in ossequio alla normativa vigente; d) in data 1 aprile 2018, in seguito alle modifiche contrattuali, regolarmente comunicate all'utente, con Telecom news di gennaio e aprile 2018", il canone è stato aumentato ad euro 32,23; e) l'onere del gestore telefonico è quello di comunicare all'utente la modifica della condizione contrattuale, consentendo allo stesso di recedere dal contratto entro 30 giorni, senza addebito di alcuna penale; f) le modifiche unilaterali

in materia di telefonia sono legittime e consentite dall'art. 70 del Codice del Consumo e che, nel caso in esame, nessun reclamo scritto o telefonico è stato mai inviato all'operatore, richiamando, a tal proposito, l'art. 23 delle C.G.A. ; g) il mancato pagamento dei conti telefonici di aprile e maggio 2018 ha fatto scaturire la sospensione amministrativa dell'utenza in contestazione, avvenuta il 20 giugno 2018, riattivata successivamente, il 4 luglio 2018, dopo il pagamento delle fatture insolute. L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm. ii., la propria memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dichiara l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per sospensione dell'utenza, poiché si tratta di una richiesta nuova che, oltre a rendere vano il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni, non consente all'operatore di esercitare, in modo pieno, il proprio diritto di difesa. Alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento, l'oggetto della presente controversia riguarda la modifica delle condizioni contrattuali posta in essere unilateralmente da parte dell'operatore resistente e le relative richieste di indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Di conseguenza, l'esame della presente definizione, si limita a valutare le modalità di intervento poste in essere per la modifica del piano tariffario e la loro conformità alla disciplina in vigore. Nel caso di specie, la resistente ha provato di aver adeguatamente informato l'utente della variazione contrattuale, con "Telecom news" allegata ai conti telefonici di gennaio e aprile 2018 – fattura n. RU00117XXX e RU00566XXX - , allegata ai fini probatori, rispettando i tempi previsti per una adeguata informazione all'utente. Inoltre, ha avvertito l'istante della possibilità di poter usufruire del diritto di recesso, senza i costi, di cui al comma 4, dell'articolo 70, che attribuisce agli abbonati per i servizi di telefonia "il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Sulla base degli elementi acquisiti in atti, avendo accertato che la condotta tenuta dall'operatore è in linea con quanto previsto dalla legislazione vigente, si rigetta la richiesta di storno formulata dall'istante, evidenziando che parte ricorrente aveva facoltà di recedere dal contratto, previa richiesta al gestore. Parimenti, non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché non è emerso alcun reclamo.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Votano XXX, nei confronti della società Tim- Telecom Italia XXX
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 1 ottobre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom
Luogo:Reggio Calabria
Data: 01/10/2019 09:17:32