

Co.Re.Com. Cal./FG

DETERMINA DIRETTORIALE N.184 DEL 20/10/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - ATLANTIDE 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: *"a/ 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 decimum, 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 21 luglio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 33870, 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 24 luglio 2014, prot. n. 34464, 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 dell'1 settembre 2014, acquisite al prot. n. 37571;

le repliche dell'istante de 26 settembre 2014, acquisite al prot. n. 41363;

RITENUTO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ed alla fatturazione indebita.

La ricorrente ha dichiarato che ha aderito all'offerta denominata "Soluzione Mobile Tim" che prevedeva un canone mensile di € 40,00. A seguito di recesso dal contratto (per modifica delle condizioni contrattuali), Telecom addebita i relativi costi.

Telecom ha controdedotto che il 9 maggio 2013, il cliente ha sottoscritto la modulistica contrattuale per richiedere l'attivazione di un contratto multibusiness, a seguito acquisizione da altro gestore dell'utenza de qua, da abbinare al profilo tariffario TIM senza problemi.

Il 30 ottobre 2014, l'utenza è cessata per portabilità (anticipatamente rispetto alla scadenza dei 24 mesi). Il contributo mensile previsto dal profilo commerciale Tim senza Problemi Ricaricabile è € 49,00 (anziché € 69,00). Al cliente è stato attivato lo sconto exclusive 15 Ricaricabile di € 15,00 al mese (il canone effettivamente pagato è di € 34 al mese). Il cliente ha lamentato l'addebito per recesso anticipato il cui corrispettivo è di € 83,33. L'11 giugno 2014, a seguito di istanza di conciliazione paritetica, non riconoscendo alcuna difformità contrattuale è stato proposto un indennizzo di € 80,00 ed, a saldo di quanto dovuto, il cliente avrebbe dovuto pagare € 80,04 (ha accettato la proposta transattiva e nei giorni successivi ha rinunciato comunicandolo alla Segreteria di Conciliazione della Calabria).

Con memorie di replica, l'istante ribadisce la mancata corrispondenza della proposta contrattuale con le condizioni applicate.

L'istante ha richiesto lo storno della fattura n. XXX, di € 160,04, l'annullamento della posizione debitoria e l'indennizzo per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

ACCERTATO che il profilo commerciale "Tim senza problemi ricaricabile", prevede un canone di € 49,00;

RILEVATO che l'istante ha più volte reclamato in merito ai maggiori costi applicati in fattura, evidenziando che l'agente Telecom ha prospettato un profilo tariffario di 40,00 al mese;

ACCERTATO che Telecom ha attivato sulle fatture lo sconto esclusiva 15 ricaricabile, ossia uno sconto di € 15,00 ed il canone concretamente pagato dal cliente è stato di € 34,00;

RITENUTO di accogliere parzialmente la domanda del ricorrente e di stornare l'importo di € 83,33 (ottantatre/00), relativo al costo di recesso anticipato, contenuto nella fattura n. XXX;

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 ed ha avanzato proposta transattiva al fine dirimere l'odierna controversia.

CONSIDERATO 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, nei confronti della ricorrente, a stornare l'importo di € 83,33 (ottantatre/00), relativo al costo di recesso anticipato, contenuto nella fattura n. XXX.
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, 13 ottobre 2014

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Giuliana Foti

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