



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 147 DEL 17/10/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

(Giordano xxxx c/ Tim- Telecom Italia xxx – n. utenza xxxxx)

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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 9334 del 28 febbraio 2017, con cui il 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 dell'8 marzo 2017, prot. n. 10914, 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;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti, la replica dell'utente, nonché le memorie istruttorie prodotte da Tim- Telecom;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 28 settembre 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la variazione contrattuale dell'utenza in questione, mai richiesta dallo stesso, richiamando la delibera Agcom n. 169/15/CONS.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, parte ricorrente ha rappresentato che: *"In data 6 giugno 2016, a mezzo Pec, invitavo Telecom Italia a provvedere immediatamente a riaccreditare le somme illegittimamente pretese in aggiunta al canone "base", unico da me a suo tempo sottoscritto ... riservandomi di ricorrere al Co.Re.Com. e diffidando la stessa dal procedere all'addebito dell'intero importo della bolletta in scadenza il 13 giugno 2016 e dichiarando di astenermi dall'utilizzo dell'utenza fissa, riservandomi di esercitare il recesso. Telecom Italia provvedeva imperterrita all'addebito non provvedendo nemmeno a riscontrare il mio reclamo, inoltrato a mezzo posta certificata ..."*

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

1. " la restituzione di tutte le somme illegittimamente addebitate sull'utenza in maggiorazione del canone base";
2. "l'esercizio della facoltà di recesso dall'utenza senza spese dalla data della diffida, con restituzione dei canoni";
3. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso il tentativo di conciliazione, conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 20 febbraio 2017, in atti.

La società Tim- Telecom, in data 11 aprile 2017, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione, rappresentando che: *"... le doglianze sollevate sono del tutto infondate, in quanto sulle fatture recapitate all'utente, non è stato addebitato alcun servizio aggiuntivo, ma solo il canone della linea telefonica che, a partire dal 1 maggio 2015, ha subito una variazione. L'istante è stato posto a conoscenza della variazione contrattuale, con comunicazione allegata al conto telefonico relativo al bimestre 2/15, con la quale si comunicava che - a partire dal 1° maggio 2015 la linea telefonica di casa diventa voce - al costo di € 19,00 al mese. Nella stessa comunicazione l'istante veniva avvertito della possibilità di recedere dal contratto, senza costi, nel caso non*

volesse accettare detta variazione, dandone comunicazione scritta, entro il 31 maggio 2015. Agli atti non risulta nessuna richiesta di recesso da parte dell'utente".

Nel merito, a sostegno della legittimità della variazione contrattuale operata, ha richiamato l'art. 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, nonché la delibera n. 519/15/CONS, ed in particolare il contenuto dell'art. 6, comma 1 e 2, All. A), dimostrando così di aver comunicato alla controparte la variazione contrattuale, con le modalità previste dalla normativa di settore e regolamentare.

Per ultimo, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha evidenziato che il ricorrente ha inoltrato un solo reclamo il 10 giugno 2016, a distanza di quasi un anno dalla variazione contrattuale, a cui l'operatore ha dato subito riscontro. A tal proposito, ha richiamato l'art. 23 delle C.G.A., a mente del quale: *"i reclami relativi ad importi addebitati in fattura devono essere inviati entro i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa"*.

Alla luce di tutto quanto sopra, la resistente ribadisce che la comunicazione preventiva risulta completa, perciò, ritiene che l'operazione sia legittima e pienamente rispettosa delle regole di settore.

In data 8 e 19 aprile 2017, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la propria memoria, nonché quella di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto ed affermato dalla resistente. In particolare, nella memoria di replica ha eccepito la tardività della memoria presentata dall'operatore, poiché trasmessa oltre il termine assegnato nella nota di avvio del procedimento.

NEL MERITO, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nel corso dell'udienza di trattazione, tenutasi il 28 settembre u.s., le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve rilevare che, sebbene l'eccezione sollevata dall'istante di tardività della memoria, inviata dalla resistente, a mezzo e-mail l'11 aprile 2017, può essere presa in considerazione alla luce della tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, la documentazione prodotta dal gestore, in allegato, alla predetta memoria riveste valore probatorio ed, in quanto tale, merita valutazione, ai fini della ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

La fattispecie sollevata dall'istante riguarda la modifica contrattuale effettuata da Tim- Telecom, a partire dal 1 maggio 2015, con cui ha spostato una parte consistente della propria clientela residenziale di rete fissa verso nuove condizioni contrattuali ed economiche, che non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra l'istante e l'operatore in questione, ma, si tratta di una modifica contrattuale che impatta sull'intero bacino di utenza rientrante in tale fattispecie, gestito dalla piattaforma Tim- Telecom Italia.

Tale modifica contrattuale, poiché *prima facie* non appariva in linea con le previsioni di cui agli articoli 70 e 71 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, D. Lgs del 1 agosto 2003, n.259, è stata sottoposta all'attenzione dell'Agcom.

La Tim - Telecom Italia, in ottemperanza alla diffida, di cui alla delibera n. 169/15/CONS del 20 aprile 2015, ha provveduto, ad integrazione delle comunicazioni effettuate all'utenze con le fatture di febbraio e marzo 2015, a rafforzare il bagaglio informativo, sia mediante l'invio di ulteriori messaggi nelle fatture in emissione fino al mese di agosto 2015, sia con la pubblicazione di un'apposita *news*, linkata direttamente alla *home page* del sito www.telecomitalia.it (ad integrazione di quella già presente fin dal mese di febbraio 2015 nella sezione "Informazioni per i consumatori").

Orbene, poiché le misure specifiche poste in essere dall'operatore Tim- Telecom successivamente all'adozione della diffida di cui sopra, si sono rilevate idonee ed efficaci, la richiesta di rimborso dei canoni formulata dall'istante, non può essere accolta.

Parimenti, non merita accoglimento la richiesta dell'istante tendente ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10 giugno 2016, perché sebbene l'operatore abbia risposto in ritardo, rispetto i termini assegnati dalla norme regolamentari, questo appare tardivo, poiché trasmesso dopo oltre un anno dall'intervenuta variazione contrattuale.

In merito alla richiesta di rinuncia, mai formulata dall'istante, si evidenzia che tale istituto può essere esercitato in qualunque momento dagli utenti.

RITENUTO 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";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza e la incongrua pretenziosità della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. **Giordano V.**, nei confronti della società **Tim- Telecom Italia**;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;

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, 17 ottobre 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**