

## CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.364 DEL 03-08-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Romeo xxxx/ TIM – Telecom Italia xxx – utenza n. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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. 15121 dell'8 aprile 2016, con cui la 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";

VISTA la nota del 15 aprile 2016, prot. n. 16313, 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;

VISTA la nota pervenuta in data 6 maggio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 7 maggio 2016, con cui la ricorrente ha prodotto le proprie controdeduzioni;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; 2) attivazione servizi non richiesti; 3) addebito di somme in contestazione; 4) sospensione del servizio per cause amministrative; in particolare lamenta:

- 1) la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con addebito del servizio "Tutto voce", non richiesto, da maggio a novembre 2015;
- 2) a seguito di ciò, venivano contestate, con reclamo, inviato, via fax, il 24 novembre 2015, le fatture, contenenti gli addebiti illegittimi, chiedendo il ricalcolo delle somme;
- 3) il mancato pagamento delle dette fatturazioni comportava la sospensione della linea telefonica.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 31 marzo 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) il rimborso delle somme addebitate per "Tutto voce";
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 3) un indennizzo per sospensione del servizio per cause amministrative;
- 4) il rimborso delle somme versate nel periodo in cui il servizio è stato sospeso;
- 5) il rimborso delle somme addebitate per la riattivazione del servizio.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) in data 1 maggio 2015, il piano tariffario attivo sull'utenza in contestazione veniva flattizzato verso l'offerta "Tutto Voce";
- 2) tale operazione, automatica e gratuita, veniva comunicata all'istante con un'informativa, contenuta nel conto 2/15 del 5 febbraio 2015 (allegato), con preavviso superiore ai 30 giorni previsti dalla normativa, insieme alle modalità per recedere dal contratto senza l'addebito di costi;
- 3) l'utenza telefonica è stata sospesa, previo preavviso di sospensione e di risoluzione contrattuale (allegati), in data 16 dicembre 2015, a causa del ritardato pagamento dei conti di ottobre e novembre 2015, e riattivata il 10 febbraio 2016.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, è dichiarata, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per sospensione del servizio per cause amministrative, di rimborso delle somme versate nel periodo in cui il servizio è stato sospeso e di quelle addebitate per la riattivazione del servizio, in quanto tali richieste non sono state oggetto del tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale di mancata conciliazione del 31 marzo 2016.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Dalla documentazione acquisita agli atti è evidente che la società resistente ha adempiuto, correttamente, a quanto previsto dal codice delle comunicazioni elettroniche, comunicando all'istante, con un preavviso di molto superiore ai trenta giorni, le modifiche del piano tariffario adottande, nonché la sua facoltà di recedere senza costi dal contratto.

E' noto, infatti, che ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta, gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni).

Pertanto, una volta che l'operatore abbia adempiuto al disposto dell'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima, nonché espressione di uno *ius variandi* attribuito per legge, e lo strumento di tutela a disposizione dell'utente è quello del recesso senza penali, per permettergli un'agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti.

Atteso che nel caso di specie il comportamento dell'operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue che nessun indennizzo o rimborso deve essere riconosciuto all'utente per la predetta rimodulazione.

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";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto,

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande, avanzate dalla sig.ra Romeo M. D., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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 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;

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,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale