

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 486 DEL 05-12-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Bello xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – utenza n. xxxx)

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 n. 28154 del 12 luglio 2016, 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";

VISTA la nota del 21 luglio 2016, prot. n. 29380, 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;

VISTI gli atti del procedimento, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'**udienza del 28 ottobre 2016**;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue.

Il ricorrente, titolare di un'utenza telefonica residenziale fissa, ha esposto di aver sottoscritto un contratto di abbonamento per la numerazione in oggetto. Egli si duole dell'addebito di costi non concordati, in seguito al recesso dal contratto. Si lamenta in particolare dei costi di disattivazione per € 35,18, contenuti nella fattura n. RU00587XXX del 5 febbraio 2016.

L'utente ha, per quanto sopra, domandato:

- a) lo storno dei costi di disattivazione;
- b) l'indennizzo per i disagi subiti.

Tim, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito eccependo come i costi di disattivazione della linea, siano pertinenti e giustificati, in quanto corrispondenti alle spese sostenute per l'operazione, in perfetta linea con quanto previsto dall'art. 1, co. 3. L. n. 40/2007 e con quanto riportato nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito di Telecom Italia (consultabile anche attraverso il sito dell'Agcom).

Concludeva quindi per il rigetto delle avverse domande.

Il gestore depositava in copia, la fattura oggetto di contestazione.

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 un accordo, e l'istante, seppur ritualmente convocato, non ha partecipato all'udienza di discussione.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e trovano parziale accoglimento.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

Con riferimento alla domanda sub a), essa trova accoglimento, con riconoscimento dello storno della voce di costi di disattivazione.

La controversia in esame, merita di essere inquadrata secondo quanto stabilito nel c.d. decreto Bersani bis, n. 07/2007, convertito con modifiche dalla l. 40/2007, il quale ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. In particolare, l'art. 1, co. 3, statuisce quanto segue: *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive ...omissis... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle...omissis"*

In tal senso, le **Linee guida dell'Agcom** prevedono che le **spese di recesso debbano essere conoscibili dalla lettura del contratto**, indicando altresì che l'utente non debba soggiacere a "penali", comunque denominate, in quanto sono ammessi solo gli importi "giustificati" da "costi" degli operatori. I soli importi che gli operatori possono porre a carico degli utenti, ove necessario, devono quindi consistere nelle *"spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento"* (punto 6.3), **le quali sono oggetto di verifica da parte dell'Autorità**. L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009, infatti, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'esecuzione delle operazioni di disattivazione, per verificare la correttezza degli importi applicati ai clienti. L'attività si è conclusa con la pubblicazione, sul sito *web* dell'Autorità, dei costi da ritenersi legittimi in caso di recesso (*ex multis*, **DELIBERA n. 98/15/CIR**). Orbene, l'importo di € 35,18, addebitato all'utente a titolo di costo di disattivazione della linea, deve ritenersi

legittimo, trattandosi del costo giustificato dall'Autorità, previsto *ex lege* e ritenuto pertinente con l'attività tecnica necessaria per la cessazione del servizio, così come correttamente rilevato dall'operatore (*ex multis*, **delibera n. 74/15/CIR**). Sennonché, Tim non ha offerto prova di aver previamente informato l'utente sui costi da sopportare in caso di recesso. L'operatore, infatti, avrebbe dovuto comunicargli, anche attraverso una nota esplicativa, le spese da sostenere in caso di migrazione o di disattivazione della linea, avvertendolo della possibilità di recedere dal contratto nel caso di mancata accettazione di detta previsione. L'orientamento dell'Autorità e dei Corecom è in tal senso consolidato (*ex plurimis*, **delibere Agcom nn. 63/12/CIR, 83/12/CIR, 84/12/CIR e più recentemente 74/15/CIR, delibera Corecom Lazio n. 50/13/CRL, determina Corecom Emilia-Romagna n. 13/15**), riconducendo la fattispecie all'applicazione dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, secondo cui: "*gli abbonati hanno 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*".

L'ulteriore domanda dell'istante, invece, è da ritenersi generica e, pertanto, non può trovare accoglimento. Non essendo comunque, per siffatta ipotesi, prevista alcuna voce di indennizzo e non potendo essere desunta financo per analogia.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente il ricorso del ricorrente, con rigetto delle ulteriori domande.

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;

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, l'accoglimento parziale dell'istanza, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione, la mancata comparizione dello stesso all'udienza di definizione, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente Bello D., la società Tim-Telecom Italia è tenuta a stornare dalla fattura n. RU00587XXX del 5 febbraio 2016, la somma di € 35,18, richiesta per la voce "costo di disattivazione linea e servizio".

Tim Telecom Italia è altresì tenuta a riconoscere e versare in favore dell'istante € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

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";

La presente determina 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;

La società resistente 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,

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Michele Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale