

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 129 DEL 02-08-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Faccioli xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza)

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 del 20 gennaio 2017, acquisita al prot. n. 2754, 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 del 24 gennaio 2017, prot. n. 3261 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, a mezzo e-mail, il 15 febbraio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dal ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 4 luglio 2017;

RILEVATO che l'istante, in sintesi, ha contestato gli addebiti delle fatture successive alla variazione contrattuale, poiché non corrispondenti ai servizi richiesti. In particolare, ha riferito che: *"... chiedeva il passaggio da un contratto con più linee e particolari servizi ad un contratto standard business con linea voce ed ADSL ad un costo pari a euro 100,00 bimestrali"*. Ha sostenuto, inoltre, di aver presentato parecchi reclami, contestando gli importi delle relative fatture.

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

1. l'annullamento della posizione debitoria;
2. la "canalizzazione" del contratto per come richiesto;
3. l'indennizzo di euro 500,00.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 19 dicembre 2016.

In data 15 febbraio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, poiché infondata in fatto ed in diritto.

In via preliminare, ha eccepito la genericità nella descrizione della fattispecie. Difatti, nella memoria si legge: *"... descrizione dei fatti poco chiara non si comprende quale siano le doglianze dell'istante, ma soprattutto non si comprendono gli addebiti oggetto del contendere..."*.

Nello specifico, ha puntualizzato che:

1. il 19 gennaio 2016, su richiesta dell'utente, è intervenuta una variazione contrattuale;

2. tale variazione contrattuale ha riguardato la trasformazione della linea da "ISDN" a "Fibra Tutto Compreso";
3. gli addebiti sono conformi alla variazione contrattuale richiesta dall'istante, anzi, gli importi fatturati sono decisamente inferiori, rispetto a prima;
4. il 20 dicembre 2016, su richiesta dell'utente, è stata disposta la cessazione dell'"Opzione Linea Aggiuntiva Tuttofibra";
5. è presente una morosità di euro 1.372,66, e che l'istante non ha corrisposto neanche le somme non contestate.

L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria, con cui ha insistito nelle proprie richieste, precisando che: " ... i tecnici della Telecom si sono recati presso lo studio e hanno dismesso sia una centralina che gli accessori presenti, lasciando in funzione ed in uso una sola linea voce, fax ed internet free".

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 4 luglio 2017, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, l'utente ha lamentato la difforme applicazione del piano tariffario prescelto. In particolare, ha precisato che, a seguito della trasformazione della linea da "ISDN" a "Fibra Tutto Compreso", l'operatore gli avrebbe fatturato servizi mai richiesti, come "l'Opzione per la linea aggiuntiva Tuttofibra", "il noleggio dell'impianto principale" ed i "costi per i servizi accessori". Ha precisato, altresì, che dopo la trasformazione della linea, tali servizi non risultano più attivi, essendo attualmente la linea monocanale, rispetto all'impianto precedente, denominato "Alice Business", che prevedeva, invece, una centralina collegata a più apparecchi telefonici, peraltro, intestata ad altro soggetto. A tal proposito, l'istante ha allegato un reclamo del 30 maggio 2016, con cui ha contestato la fattura n. 8U00115XXX, emessa il 9 maggio 2016, conto telefonico n. 3/2016, per i motivi *ut supra* citati.

Dall'altro canto, l'operatore in questione ha prodotto il modulo relativo all'offerta "Tuttofibra", da cui non emerge che l'utente abbia aderito all'"opzione Linea Aggiuntiva", ma soprattutto non risulta sottoscritto dall'utente; perciò, *ictu oculi* sembrerebbe un modulo *standard*. Oltre tutto, nella memoria prodotta, ha ammesso l'avvenuta trasformazione della linea *de qua*, come sopra precisato, a partire dal 19 gennaio 2016. Ha sostenuto apoditticamente che i canoni fatturati dopo la variazione contrattuale sarebbero di importo inferiore, rispetto a prima. Per ultimo, occorre precisare che non corrisponde al vero l'affermazione, circa la mancata presentazione di reclami, da parte dell'utente.

Per questi motivi, nel caso di specie, si ravvisa la responsabilità dell'operatore per non aver applicato il piano tariffario prescelto dall'utente, a seguito della trasformazione della linea telefonica. L'accertamento di tale responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito. Tuttavia, non essendo la fattispecie *de qua*, espressamente prevista dal Regolamento indennizzi, occorre procedere secondo quanto stabilito dall'art. 12, comma 3, a mente del quale: " Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 ss del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, ... *omissis* ...". Ricorrendo al principio dell'analogia, si ritiene che la disposizione regolamentare da prendere a riferimento possa essere quella di cui all'art. 8 (indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti), il quale, al comma 2, prevede che: "Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al giorno 19 gennaio 2016 (data in cui è stata effettuata la variazione contrattuale) e il *dies ad quem* al 20 dicembre 2016 (data di cessazione dell'opzione "Opzione Linea Aggiuntiva Tuttofibra", come ammesso dallo stesso operatore). Di conseguenza, l'indennizzo da corrispondere all'istante è pari ad euro 337,00, così calcolato (1,00X 337).

Si accoglie pure la richiesta di storno delle somme addebitate nelle fatture oggetto di contestazione, corrispondenti alle seguenti voci: "Opzione Linea Aggiuntiva Tuttofibra", "Accessori" e "Noleggio impianto principale".

Di converso, si rigetta la richiesta di canalizzazione del contratto, poiché non rientra nell'ambito della competenza dell'Organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. **Faccioli N.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a) Euro 337,00 (trecentotrentasette/00) a titolo di indennizzo per mancata applicazione del piano tariffario prescelto, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
2. Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno delle somme addebitate nelle fatture oggetto di contestazione, corrispondenti alle seguenti voci: "Opzione Linea Aggiuntiva Tuttofibra", "Accessori" e "Noleggio impianto principale";
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 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, 1 agosto 2017

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

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