



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 138 DEL 08-06-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Branca xxxxx - c/ Tim - Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxxx)

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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 25 ottobre 2017, prot. n. 43045, con cui la 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 27 ottobre 2017, prot. n. 43544, 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 27 novembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica di parte istante;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 17 maggio 2018;

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

L'istante ha sottoscritto un contratto con l'operatore Tim- Telecom, per la telefonia mobile, denominato "Timnext 20E + Kasko5.9E", collegato all'acquisto di un telefono. L'offerta prevedeva il pagamento mensile di euro 25,00, con addebito su carta di credito ed una ricarica di euro 10,00.

In particolare, l'istante ha contestato il recesso unilaterale del contratto da parte del gestore, unitamente all'invio del sollecito di pagamento, per un importo di euro 569,79, precisando di non aver mai richiesto il recesso anticipato. Nello specifico, ha ammesso di non aver effettuato la ricarica di euro 10,00, per un solo mese, a causa di sopravvenuti problemi personali, precisando che dopo il recesso il gestore ha continuato ad addebitare la somma di euro 25,00 sulla carta di credito, per il pagamento del telefonino. Infine, ha sottolineato che: *"... riconosceva l'obbligo di ricarica mensile di 10,00 euro sulla sim, mentre era perfettamente a conoscenza dell'obbligo di pagamento tramite addebito di euro 25,00 sulla carta di credito, adempimento contrattuale che ha sempre ottemperato ..."*.

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 10 ottobre 2017, in atti.

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

- a) il ripristino dell'offerta ed il pagamento rateale del telefonino;
- b) le spese di procedura.

Il 27 novembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rappresentando che:

1. il 25 novembre 2016, l'istante, tramite un centro Tim "63664", ha aderito all'offerta "RT602 – Tim Next rate 20E e 2 GB 5.9 E – ETO" che prevedeva una rata mensile di euro 20,00 + 5,90;
2. tale offerta consentiva al cliente di acquistare uno smartphone, in modalità rateale, con addebito su carta di credito;
3. al termine dei 12 mesi, il cliente poteva scegliere: a) di tenere lo smartphone, continuando a pagare le rate previste ed il canone, fino alla scadenza del piano rateale; b) di restituire il prodotto al gestore, senza pagare nulla; c) di sostituirlo con un nuovo prodotto tra quelli disponibili;

Questi ha, inoltre, precisato che nel contratto di rateizzazione era incluso:

- a) il servizio di rateizzazione dello smartphone, con la relativa garanzia convenzionale;
- b) una offerta propedeutica.

Per di più, ha evidenziato che l'offerta propedeutica a cui l'istante ha aderito comprendeva chiamate verso tutti, 1000 sms verso tutti e 2GB per 28 giorni, al costo mensile di euro 12,00, addebitati su carta di credito. Quindi, la disattivazione anticipata dell'offerta propedeutica, avrebbe comportato la cessazione dell'offerta rateizzata, con conseguente addebito delle rate residue del telefono e l'applicazione di una penale.

Nel merito ha rappresentato che:

1. in data 15 aprile 2017 sull'utenza in contestazione era presente un credito di euro 0,09, tuttavia, l'offerta "Tim Special CRM" è stata rinnovata, addebitando la somma di euro 12,00, generando così un "sotto credito" di euro 11,91;
2. in data 13 maggio 2017 sull'utenza in contestazione era presente un credito negativo di euro 11,91, per mancata ricarica mensile, che non permetteva l'ulteriore rinnovo dell'offerta propedeutica "Tim Special CRM";
3. in data 13 giugno 2017, il persistere del credito negativo di euro 11,91, ha fatto cessare l'offerta propedeutica, con la conseguente cessazione del piano di rateizzazione e l'addebito della somma residua dovuta per l'acquisto del telefonino, per un totale di euro 569,79, oltre l'addebito della penale di euro 138,99.

Per questi motivi, il gestore declina ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza, poiché la disattivazione del piano di rateizzazione è scaturita dal mancato rinnovo dell'offerta propedeutica e, quindi, per assenza di ricariche. Per ultimo, ha riferito che l'ultima ricarica di euro 10,00 è stata effettuata il 7 marzo 2017.

Il 24 novembre 2017, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado si è tenuta perché l'istante ne ha fatto richiesta.

In via preliminare, si dichiara l'inaammissibilità della richiesta formulata dall'istante concernente il ripristino del contratto/promozione sottoscritto, per incompetenza di questo Organo ad esprimersi in ordine a qualsiasi richiesta che conduca ad una pronuncia di natura dichiarativa, stante l'obbligatorietà del contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia, nei termini di cui all'art. 19, comma 4, del vigente Regolamento di procedura.

Nel merito, l'istanza *de qua* non può trovare accoglimento, poiché dall'istruttoria è emerso che la ricorrente ha omesso di rinnovare l'offerta propedeutica, denominata "Tim Special CRM", per cui tale inadempimento ha comportato la cessazione del piano di rateizzazione, relativo all'acquisto dello smartphone, con il conseguente addebito delle 22 rate residue e della penale.

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 della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Branca A. M.**, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. 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, 8 giugno 2018

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

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