



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 172 DEL 12-07-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Quattromani xxxxxx - c/ Tim - Telecom Italia xxxxx - n. utenza xxxxxxx)

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 24 gennaio 2018, prot. n. 3673, 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 31 gennaio 2018, prot. n. 5477 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 2 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica di parte istante;

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

L'istante il 6 febbraio 2016 ha sottoscritto un contratto con l'operatore Tim- Telecom, per la telefonia mobile, denominato " Tim Next", collegato all'acquisto di un telefono (Samsung Galaxy S6 64GB), con pagamento rateale in 24 mesi. Sulla medesima utenza è stato attivato il servizio "Tim Special extra /A", contenente: 1000 minuti di chiamate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali e 2Giga al mese di traffico dati. L'offerta prevedeva il pagamento mensile di euro 10,00, per le prime 4 settimane e, successivamente, da maggio 2016 euro 13,00 al mese, con addebito su carta di credito.

Nel mese di aprile 2017, l'istante ha contattato il servizio clienti dell'operatore per comunicare i dati della nuova carta di credito, su cui addebitare i successivi pagamenti.

Tale comunicazione è stata acquisita il 28 maggio 2017. Il successivo 31 maggio ha ricevuto un sollecito di pagamento.

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 375,75. Nello specifico, ha ammesso di aver attivato una nuova carta di credito, acquisita solo il 28 maggio 2017 dal punto vendita presente in Catanzaro, presso il Centro Commerciale "Le Fontane". Il mese successivo l'operatore ha sospeso l'utenza, senza alcun preavviso e l'utenza non è stata più riattivata.

Il tentativo di conciliazione si è svolto davanti alla Commissione di conciliazione (Tim- Telecom Italia/ Associazione consumatori Calabria), conclusosi con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 19 dicembre 2017, in atti.

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

- a) l'annullamento della posizione debitoria;
- b) l'indennizzo per la cessazione dell'utenza, senza preavviso;
- c) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

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 6 febbraio 2016, l'istante, tramite un centro Tim, ha aderito all'offerta "RT569 – Tim Next 20€ + 2 GB 5.9 €- che prevedeva una rata mensile di euro 25,90 per 24 mesi;
2. tale offerta consentiva al cliente di acquistare uno smartphone, in modalità rateale, con addebito su carta di credito. Il servizio di rateizzazione includeva, oltre lo smartphone, un bundle di 2 Gb;
3. nel contratto di rateizzazione dello smartphone era inclusa la garanzia convenzionale e il servizio di sostituzione dello smartphone;
4. il piano di rateizzazione prevedeva specifiche modalità di pagamento, tra cui la domiciliazione su carta di credito, convenzionata con Tim. Perciò, il mancato pagamento delle rate, tramite carta di credito, indicata come valido strumento di pagamento, avrebbe comportato la cessazione dell'offerta;
5. l'istante era a conoscenza delle condizioni contrattuali, poiché erano indicate dettagliatamente nel modulo di adesione;
6. in data 13 maggio 2017, l'offerta rateizzata cessava per il mancato addebito delle rate di aprile e maggio 2017, a causa dell'autorizzazione negata per "CARTA NON ABILITATA", con la conseguente cessazione del piano di rateizzazione e l'addebito della somma residua dovuta per l'acquisto del telefonino (10 rate), per un totale di euro 375,75, comprensiva della penale di euro 116,75;
7. il 28 maggio 2017 l'istante ha comunicato i dati della nuova carta di credito, ma l'offerta era già cessata;
8. l'operatore, al fine di favorire l'utente, ma senza riconoscimento di alcuna responsabilità, ha proposto un accordo transattivo *pro bono pacis*, che prevedeva il solo pagamento delle residue 10 rate e l'annullamento della somma addebitata come penale, ma l'istante ha rifiutato la proposta;

Per questi motivi, il gestore ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto dell'istanza, poiché la disattivazione del piano di rateizzazione è scaturita dal mancato addebito delle rate di aprile e di maggio 2017, poiché la carta di credito è risultata "non abilitata".

Il 12 marzo 2018, 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.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Relativamente alla richiesta di annullamento della posizione debitoria, dalla documentazione prodotta dalle parti, la richiesta non può trovare accoglimento, poiché dall'istruttoria è emerso che il ricorrente ha attivato una nuova carta di credito il 22 maggio 2017, come dallo stesso ammesso nei propri scritti difensivi, comunicando le coordinate della nuova carta di credito, solo il 28 maggio 2017, dopo la cessazione dell'offerta rateizzata, avvenuta il 13 maggio 2017, a causa della mancata autorizzazione degli addebiti rateali, per "carta non abilitata".

Di contro, trova, invece, accoglimento la richiesta di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 13 luglio 2017, acquisito dall'operatore il successivo 24 luglio. Il ritardo accumulato dall'operatore, va rapportato al periodo compreso tra il 24 luglio 2017 ed il 19 ottobre 2017 (data della nota prot. n. 870162), e corrisponde a giorni 58 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 58,00 (cinquantaotto/00).

Si rigettano le altre richieste formulate dall'istante.

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 50,00 (cinquanta/00), considerata la fondatezza solo parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. **Quattromani E.** 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 58,00 (cinquantaotto/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b) euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
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, 12 luglio 2018

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

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