

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 235 DEL 16-11-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Papalia 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, 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;

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: "*a/ 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. 41019 del 12 ottobre 2017, 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 con prot.n. 41998, del 18 ottobre 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di discussione e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

#### 1. **La posizione del ricorrente**

Il ricorrente si è rivolto al Co.Re.Com. Calabria e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un'istanza di definizione della controversia, riferita alla propria utenza telefonica fissa, tipologia consumer, cui ha affermato di:

*"aver aderito telefonicamente ad un contratto di telefonica fissa, le cui condizioni contrattuali sono state esplicate poco chiaramente dal promoter dell'operatore, che ha omesso di specificare la presenza del canone mensile del modem. Lo stesso ha anche omesso di precisare che il costo mensile di € 29,90 era dovuto solo per i primi 12 mesi dall'attivazione e non per sempre. Stante i numerosi reclami inoltrati e le richieste di chiarimenti da parte dell'utente, l'operatore non ne ha dato riscontro, continuando ad emettere fatture difformi dal costo preventivato in fase di sottoscrizione, oltre alla disattivazione dell'utenza per le cause amministrative de quo."*

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) "*l'adeguamento dei costi mensili*";
- b) "*il riconoscimento di un equo indennizzo*".

Parte istante ha altresì precisato con propria memoria di:

aver aderito "ad un contratto di telefonia fissa con l'operatore TIM Spa, attraverso il canale commerciale telefonico, che "propone" un'offerta fonia/adsl onnicomprensiva di tutti i canoni e costi al prezzo mensile di €29,90. L'utente, alla ricezione della prima fattura, scopre che l'offerta attivata dall'operatore non corrispondeva a quanto "superficialmente" esplicitato e pubblicizzato dal servizio commerciale che, **senza effettuare una registrazione telefonica della proposta di contratto**, attiva l'offerta TIM SMART CASA al costo di €29,90 per i primi 12 mesi, oltre al costo del modem, obbligatorio per tale pricing e mai menzionato nella proposta telefonica. Trovando totalmente difformi sia la durata dell'offerta che i costi mensili riportati in fattura, l'utente effettua un reclamo telefonico al servizio 191 e, successivamente, non ricevendo risposte esaurienti, inizia a inoltrare formali reclami via fax, con la speranza di risolvere la problematica.

Stante le procedure avviate dall'utente ed atte a tutelare i propri diritti, l'operatore, **oltre a non aver mai inviato copia del contratto con le relative condizioni**, sospende l'utenza per morosità, nonostante ci fosse in atto una controversia mai formalmente gestita dal competente ufficio...omissis..".

In tale occasione, il ricorrente ha allegato, tra l'altro, la copia di un reclamo inviato a mezzo fax del 17 marzo 2017, con cui è stata lamentata la difformità tra le condizioni contrattuali proposte in fase di adesione e quelle applicate.

Con successiva memoria, il ricorrente, ha così ulteriormente puntualizzato:

" omissis....Il dettaglio dell'offerta, così come indicato sulle memorie de quo, è stato dettato solo telefonicamente dall'operatore del 187 che ha ricevuto la richiesta e che, probabilmente, ha dimenticato di esplicitare perfettamente il costo degli oneri accessori ai canoni mensili previsti.

Non esiste, infatti, elemento probatorio che possa smentire le doglianze dell'utente al quale, così come dimostrato dalle stesse memorie inoltrate dall'avvocato ...omissis...., non sono state trasmesse, in tempo utile, le relative condizioni contrattuali.

In merito, invece, al mancato pagamento delle fatture relative al periodo Marzo/Ottobre 2017, si vuole precisare che l'utente, non perfettamente a conoscenza delle regole di gestione delle controversie, aveva ommesso, per il disappunto causato dalla mancanza di esaurienti risposte ai propri reclami, il pagamento anche parziale dei documenti contabili.

A dimostrazione della buona fede e della buona volontà dell'utente, lo stesso ha provveduto, non appena messo a conoscenza dallo scrivente, al pagamento parziale di tutte le fatture emesse dall'operatore fino al periodo in corso".

## 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue:

"...omissis...l'utenza in contestazione risulta attivata in data 18.01.17 a seguito di richiesta dell'istante del 11.01.17, con profilo tariffario Tim Smart opzione casa e modem in vendita rateizzato in 48 rate.

L'offerta prevedeva il canone mensile di € 29,90 per il primo anno per passare ad € 39,90 per sempre, la gratuità del contributo di attivazione, a condizione che l'utenza rimanesse in Telecom per almeno 24 mesi, ed il contributo di attivazione offerta Tim gratuito a condizione che l'istante attivasse la domiciliazione bancaria delle fatture entro 90 giorni dal perfezionamento del contratto.

Dalle verifiche effettuate risulta che la promozione è stata correttamente applicata, e non avendo l'istante attivato la domiciliazione bancaria, entro i 90 giorni dal perfezionamento del contratto, sul conto di luglio 2017 risulta l'addebito del contributo di attivazione Tim Smart.

Si precisa che l'istante non ha effettuato nessun tipo di pagamento delle fatture emesse, nemmeno parzialmente, generando una morosità pari ad € 281,85.

In merito si evidenzia che ....omissis....l'art. 23 delle C.G.A. esplicitamente statuisce: "i reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in

*contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa ..... il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa".*

*...omissis...Pertanto, è plausibile ritenere inadempiente l'istante, atteso il corretto adempimento degli obblighi da parte della società convenuta.*

*La presenza della morosità, pari ad € 281,85 ha determinato la sospensione amministrativa dell'utenza, la quale risulta riattivata per correttezza, a seguito di GV5.*

*Le azioni amministrative sono state precedute da regolare comunicazione, così come previsto dalla normativa vigente.*

*E' bene precisare, altresì, che l'art. 20 della C.G.A., rubricato "Sospensione per ritardato pagamento" stabilisce che: Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata"*

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva come nel presente procedimento trovi ingresso, sebbene complessivamente reinterpretata (poiché genericamente qualificata dall'utente come richiesta di equo indennizzo), solamente la richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa lamentata dall'utente in occasione del deposito dell'istanza di conciliazione, in quanto le sospensioni amministrative disposte successivamente non sono state oggetto del tentativo e non sono state affrontate dalle parti nelle rispettive memorie di definizione, essendo riferite a fatti avvenuti dopo lo spirare dei corrispondenti termini.

La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a fatti ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Resta fermo il diritto dell'utente di avviare un nuovo procedimento di conciliazione per tali pretese.

Nel merito la domanda *sub b)* non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha indicato, neppure approssimativamente, il periodo di sospensione dell'utenza, né tantomeno se la stessa fosse stata o meno preavvisata, con evidente genericità dell'istanza. In ogni caso, poi, va soggiunto come l'istante avesse assolto ai propri doveri di pagamento delle somme non contestate con colpevole ritardo, con ciò contribuendo, in un certo qual modo, alla causalità dell'effetto.

La domanda *sub a)*, invece, deve ritenersi accoglibile, atteso che Tim non ha dimostrato di aver garantito la trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta.

Pertanto, in ragione della genericità delle difese di Tim - la quale non ha assolto all'onere del deposito di una copia del contratto - nonché per la evidente carenza informativa nei confronti dell'utente circa le condizioni economiche e tecniche relative alla fornitura dei servizi interessati, le allegazioni dell'istante vanno ritenute convincenti. A tale proposito si osserva che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di fatturazione conformemente al contratto a distanza concluso tra le parti.

Dovrà quindi essere regolarizzata la posizione amministrativo contabile dell'utente, attraverso l'applicazione del canone mensile di € 29,90 - avuto riguardo all'utenza 0966376XXX - dall'11 gennaio 2017 alla data di pubblicazione della presente provvedimento. Conseguentemente, dovranno essere stornate le somme eccedenti richieste a tale riguardo, nonché di quelle addebitate a titolo di contributo di attivazione e per le rate del modem. Restano invece fermi, eventuali addebiti per telefonate a tariffazione speciale, o verso l'estero, o comunque correlati a un servizio di altra natura reso (es. telegramma).

E' fatto salvo il diritto delle parti di rinegoziare liberamente nuove condizioni economiche e, in tal caso, ove la proposta provenga dall'operatore, all'utente dovrà essere concessa la possibilità di recedere del contratto senza costi ulteriori rispetto a quelli approvati dall'Agcom conformemente al tipo di tecnologia applicata.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

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";

CONSIDERATA la partecipazione di un delegato del ricorrente all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquantaeuro/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa dalla sig. Papalia F., nei termini di cui in motivazione e con rigetto delle ulteriori domande, **Tim Telecom Italia XXX** è tenuta a:

- a) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del cliente, applicando per l'utenza 0966376XXX il canone mensile di € 29,90, mediante storno dei costi eccedenti, ivi inclusi quelli per il contributo di attivazione e le rate del modem;
- b) riconoscere l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

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 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;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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