



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 51 DEL 28 – 02 –2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

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: *"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 prot. n. 27530 del 27 giugno 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 del 4 luglio 2017, prot. 28667, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail in data 21 luglio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante ha riferito di aver sottoscritto il 29 maggio 2016 un contratto con la società resistente per l'attivazione della nuova linea Telecom Smart Fibra con cui gli veniva offerto il contributo di attivazione gratuito della stessa, ma, ciò nonostante, in data 24 febbraio 2017, questi riceveva la fattura relativa al mese di febbraio 2017 in cui era inserito l'importo di € 49,00 a titolo di contributo di attivazione Tim Smart. L'utente ha evidenziato altresì di aver contattato telefonicamente l'operatore, contestando l'addebito di tale somma non dovuta, ma di non aver ricevuto spiegazioni adeguate.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 13 aprile 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto lo storno della somma in contestazione oltre ad un indennizzo e alle spese di procedura;

In data 21 luglio 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato di aver inviato all'utente, successivamente all'attivazione, comunicazione contrattuale relativa all'attivazione del piano tariffario cui lo stesso aveva aderito, come previsto dalla normativa vigente, di cui ha allegato copia. L'operatore ha sottolineato che " *il piano tariffario Tim Smart prevedeva la gratuità del contributo di attivazione a condizione che l'istante aderisse alla domiciliazione bancaria e/o postale entro 90 giorni dalla richiesta dell'attivazione dell'offerta, condizione anch'essa presente sulle condizioni economiche inviate all'istante*", ma l'utente non ha mai provveduto a richiedere la domiciliazione, e perciò la società resistente ha legittimamente addebitato allo stesso il contributo di attivazione sulla fattura di febbraio 2017.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

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 non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione, in quanto già garantito il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In relazione alla richiesta di storno della somma addebitata all'utente a titolo di contributo di attivazione, occorre evidenziare che tale richiesta è priva di alcun fondamento, in quanto, secondo quanto si evince dalla documentazione allegata, la promozione relativa alla gratuità del contributo di attivazione della linea era subordinata alla sottoscrizione del servizio di domiciliazione bancaria. In particolare al punto 3.1. della Welcome Letter inviata all'utente, contenente le condizioni economiche dell'offerta Tim Smart, viene evidenziato che il contributo di attivazione dell'offerta è in promozione gratuita se viene scelto di pagare con RID e specificato che " *la promozione è subordinata alla sottoscrizione del servizio di domiciliazione bancaria o postale delle fatture, entro 90 giorni dalla data di richiesta di attivazione dell'offerta. In caso di mancata attivazione del servizio di domiciliazione entro detto termine, verrà addebitato l'importo non promozionato sulla prima fattura utile successiva allo scadere dei 90 giorni*". L'operatore quindi ha legittimamente addebitato il costo del contributo di attivazione, in quanto l'utente non ha provveduto ad attivare il servizio di domiciliazione bancaria così come previsto dalle condizioni contrattuali, atteso che le fatture vengono saldate tramite bollettino postale, secondo quanto riferito dall'operatore e non contestato dall'istante e secondo quanto risulta anche dalla documentazione allegata all'istanza di definizione al cui corredo viene prodotto un bollettino postale relativo al pagamento parziale della fattura di febbraio 2017. Invero l'utente nella proposta di attivazione dell'offerta Tim Smart, sottoscritta il 29 maggio 2016, ha barrato la casella relativa al contributo attivazione linea in promozione, nonché la casella relativa all'adesione al servizio di domiciliazione bancaria o postale del conto Tim entro 90 giorni dalla data di richiesta di attivazione dell'offerta per cui era a conoscenza che la gratuità del contributo era legata al pagamento tramite RID delle fatture, oltre ad aver dichiarato espressamente nella suddetta proposta di conoscere ed accettare le Condizioni Economiche allegate alla stessa. Sicchè nessuna responsabilità può essere imputata alla società resistente in relazione all'addebito contestato e di conseguenza nessun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'utente.

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 dal signor Barrese G., 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, 28 febbraio 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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