

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 66 DEL 11-04-2017

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sarica 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 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;

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. 45676 del 17 novembre 2016, 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 22 novembre 2016, prot. n. 46474, 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 16 novembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria e le repliche prodotte dalla ricorrente;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 28 febbraio 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali; 2) mancata risposta al reclamo. In particolare, questi ha lamentato l'addebito di una tariffa mai richiesta, sottolineando che l'operatore non ha mai comunicato la variazione contrattuale, e di aver appreso, in sede di conciliazione, che l'informativa è stata fatta in fattura, per cui contesta le forme di comunicazione, in quanto contraria agli articoli 70 e 71 del D. Lgs. n. 259/2003. Inoltre, contesta l'addebito del costo di noleggio dell'apparecchio telefonico, in suo possesso da oltre venti anni. Infine, riferisce di aver sporto reclamo scritto, a mezzo posta elettronica certificata, il 24 maggio 2016, senza ricevere alcun riscontro da parte del gestore.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. il rimborso "delle somme indebitamente incamerate";
2. l'indennizzo per "le violazioni denunciate";
3. le spese di procedura.

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 dell'8 novembre 2016.

In data 16 dicembre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzata dall'istante, poiché infondate sia in fatto sia in diritto, sostenendo la legittimità del proprio operato e specificando che:

1. l'istante è attivo su rete Telecom Italia, con la sola componente fonia, oltre il noleggio dell'apparato al costo di euro 2,50;
2. a seguito di manovra tariffaria del 15 maggio 2015, l'istante è passato all'offerta "Tutto Voce";
3. la società resistente ha inviato l'informativa a tutti i clienti coinvolti in questa variazione, rispettando le tempistiche di comunicazione previste dalla legge;
4. nel caso di specie, l'istante è stato informato della variazione contrattuale, con missiva allegata al conti telefonici di marzo e maggio 2015 (regolarmente pagati). Le lettere trasmesse all'utente, oltre ad essere

“copia conforme all’originale”, sono datate 9 marzo e 11 maggio 2015, e si riferiscono all’utenza in contestazione;

5. onere del gestore telefonico è quello di comunicare all’utente la modifica della condizione contrattuale, consentendo allo stesso di recedere dal contratto entro 30 giorni, senza addebito di alcuna penale;
6. le modifiche unilaterali in materia di telefonia sono legittime e consentite dall’art. 70 del Codice del Consumo e che, nel caso in esame, nessuna comunicazione di recesso è mai pervenuta all’operatore.

Esperita l’attività istruttoria, conclusasi con l’udienza di discussione, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento, l’oggetto della presente controversia riguarda il cambio del profilo tariffario posto in essere unilateralmente da parte dell’operatore resistente e le relative richieste di indennizzo. Di conseguenza, l’esame della presente definizione, si limita a valutare le modalità di intervento poste in essere per la modifica del piano tariffario e la loro conformità alla disciplina in vigore.

Nel caso di specie, la resistente ha provato di aver adeguatamente informato l’utente della variazione contrattuale, con missiva allegata ai conti telefonici di marzo e maggio 2015, allegando ai fini probatori, le relative lettere, in copia conforme all’originale, trasmesse al ricorrente, titolare dell’utenza 0965 896XXX, il 9 marzo e l’11 maggio 2015, rispettando i tempi previsti per una adeguata informazione all’utente. Inoltre, ha avvertito l’istante della possibilità di poter usufruire del diritto di recesso, senza i costi, di cui al comma 4, dell’articolo 70, che attribuisce agli abbonati per i servizi di telefonia *“il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all’atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.

Sulla base degli elementi acquisiti in atti, avendo accertato che la resistente ha proceduto ad una complessiva operazione di variazione dei piani tariffari, a partire dal mese di maggio 2015, si rigetta la richiesta di indennizzo formulata dall’istante, poiché la condotta tenuta dall’operatore è in linea con quanto previsto dalla legislazione vigente. Tuttavia, il ricorrente aveva la facoltà di recedere dal contratto, previa richiesta al gestore.

Di contro, si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché l’istante ha fornito la prova di averlo inviato per iscritto, a mezzo posta elettronica certificata, il 24 maggio 2016, senza ricevere alcun riscontro da parte dell’operatore. Il ritardo accumulato dall’operatore, va rapportato al periodo compreso tra il 24 maggio (data del reclamo scritto) e il 10 ottobre 2016 (data di presentazione del modello UG), e corrisponde a 110 giorni (decurtati i 30 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Di conseguenza, l’indennizzo che l’operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell’art. 11, comma 1, è pari ad euro 110,00 (centodieci/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 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 **Sarica D.G.**, 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 **110,00** (centodieci/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro **100,00** (cento/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;
5. 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, 7 aprile 2017

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

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