



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 89 DEL 11-04-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Sgrò xxxx 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 4 settembre 2017, prot. n. 34962, 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 6 settembre 2017, prot. n. 35308 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 26 settembre 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

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

L'istante ha lamentato l'attivazione di un servizio non richiesto, chiedendo lo storno integrale delle fatture emesse a seguito di disdetta, per un totale di euro 130,49. In particolare, ha riferito che:

- a) in data 27 febbraio 2017 ha stipulato un contratto con l'operatore del *call center* per l'attivazione dell'offerta "Internet senza limiti";
- b) in data 24 marzo 2017, l'operatore l'ha informato che non sarebbe stata attivata l'offerta "Internet senza limiti", bensì l'offerta "Tutto Voce", quindi, diversa da quella concordata. Per questo motivo, ha subito inviato, a mezzo fax, richiesta di recesso;
- c) in data 20 luglio 2017 ha rinviato, a mezzo raccomandata A/R, richiesta di recesso. Ciò nonostante, l'operatore ha iniziato a fatturare.

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 28 giugno 2017, in atti.

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

- a) l'immediata liberazione /disattivazione della linea;
- b) Lo storno integrale delle fatture, per un importo complessivo di euro 130,49 (centotrenta/49);
- c) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, a partire dal 27 febbraio 2017.

Il 26 settembre 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nel merito, la resistente ha rappresentato che:

- 1) in data 20 febbraio 2017, l'istante ha fatto richiesta di rientro in Tim- Telecom, aderendo all'offerta "Internet senza limiti";
- 2) in data 13 marzo 2017, ha espletato OL di rientro; tuttavia, per "KO consistenza ADSL", è stato attivato solo il servizio fonia;
- 3) in data 17 marzo 2017 è stata inviata all'istante *Welcom Letter*, per informarlo del servizio attivato;

4) in data 24 marzo 2017, l'istante ha inviato un fax di recesso informale a cui l'operatore non ha potuto dare seguito. Successivamente, in seguito a chiarimenti, il 5 settembre 2017, l'istante ha presentato regolare richiesta di disdetta.

Oltre a ciò, ha evidenziato che dopo il mancato accordo conciliativo del 28 giugno 2017, ha provveduto a predisporre, per correttezza commerciale, lo storno delle fatture emesse a partire dal mese di aprile sino ad agosto 2017.

Per questi motivi, giacché ha predisposto tutte le azioni necessarie per dirimere le doglianze dell'istante, ha declinato ogni responsabilità, chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante.

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 formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel caso di specie, può ritenersi provato il corretto esercizio del diritto di ripensamento da parte dell'istante, ai sensi della normativa dettata dal Codice del Consumo (artt. 52 e segg.) e dalle delibere n. 519/15/CONS e 520/15/CONS. Inoltre, è altrettanto pacifico che la resistente abbia ricevuto dall'utente la manifestazione di volontà di non volere l'offerta "Tutto Voce", come si evince anche dal contenuto della memoria difensiva depositata dalla resistente il 26 settembre 2017.

La normativa richiamata sia quella regolamentare sia quella del Codice del Consumo, in caso di mancata lavorazione del diritto di ripensamento esercitato dall'utente, prevede come conseguenza il venir meno delle rispettive obbligazioni. Per questo, il comportamento dell'operatore che prosegue la fatturazione, in ragione della mancata lavorazione del diritto di ripensamento, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede, di cui all'art. 1175 c.c., ed in contrasto con le previsioni dell'art. 8 del " *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, a mente del quale: " *in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedire l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*" (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS).

Nel caso in esame, l'operatore ha provato di aver provveduto allo storno delle somme indebitamente fatturate, attraverso la predisposizione di note di credito, per tale motivo la richiesta di storno non trova accoglimento.

Di contro, trova accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata applicazione del piano tariffario prescelto dall'utente, come di seguito precisato. Nel caso in esame, si ritiene che la disposizione regolamentare da prendere a riferimento possa essere quella di cui all'art. 8 (indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti), il quale, al comma 2, prevede che: " *Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*".

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* al giorno 13 marzo 2017 (data iniziale del periodo di riferimento della fattura n. RU01135XXX del 31 luglio 2017) e il *dies ad quem* al 31 luglio 2017 (data finale del periodo di riferimento della fattura n. RU01483XXX del 7 giugno 2017 - che risulta essere l'ultima posta a carico dell'istante, per complessivi 141 giorni e, dunque, per un importo totale pari ad euro 141,00 (centoquarantuno/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. **Sgrò D.**, 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 141,00 (centoquarantuno/00) a titolo di indennizzo per mancata applicazione del piano tariffario prescelto, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione 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;

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, 11 aprile 2018

Il Responsabile del Procedimento

F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to *Avv. Rosario Carnevale*