

CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 24 DELL' 8-03-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Ellebi xxxxx/ Tim Telecom Italia xxxxx. utenza 0985/xxxx)

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. 27316 del 15 giugno 2018, 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 19 giugno 2018, prot. 27770, 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 il 17 luglio 2018, 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;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail il 20 luglio 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttorio acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante evidenzia di essersi accorto, attraverso la lettura della fattura n. 8U00026XXX del 6 febbraio 2017, dell'attivazione arbitraria da parte dell'operatore il 16 dicembre 2016 del servizio "*Superfibra*", e di aver reclamato il disservizio a mezzo fax del 23 marzo 2017, mai riscontrato. L'operatore ha successivamente inviato la fattura n. 8U00082XXX del 6 aprile 2017 con cui ha addebitato illegittimamente i costi relativi al servizio "*Superfibra*" sino al 28 febbraio 2017 e i costi di disattivazione del servizio "*Tuttofibra*", compensandoli con le somme dovute a titolo di rimborso dell'anticipo conversazioni. L'istante ha perciò inviato un ulteriore reclamo il 27 aprile 2017, anch'esso rimasto privo di riscontro.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 16 maggio 2018, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha chiesto:

- il rimborso dell'anticipo conversazioni;
- lo storno di qualunque cifra vantata dall'operatore;

- l'indennizzo per l'attivazione del servizio "*Superfibra*" non richiesto dal 16 dicembre al 28 febbraio 2017;
- l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

Il 17 luglio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato che il 16 dicembre 2016 l'utente ha attivato telefonicamente l'opzione "*Superfibra plus*", con l'applicazione in fattura del "Bonus Internet 10", come da schermata allegata, e non ha mai reclamato l'attivazione di tale servizio, neppure telefonicamente. Il reclamo del 23 marzo 2017, cui fa riferimento l'istante, riguarda il servizio "*Tuttofibra*", oggetto di una precedente controversia. Invero l'operatore eccepisce che la presente controversia è un refuso di altra istanza relativa alle stesse parti promossa dinanzi a questo Co.re.com., Prot. n. 22141 del 22 maggio 2017, che ha già formato oggetto di definizione, conclusasi con la Delibera n.6 del 21 febbraio 2018. Inoltre l'utenza in contestazione risulta cessata il 4 febbraio 2017, e a seguito di ciò è stato emesso il conto n. 3/17, contestato dall'istante, contenente la restituzione dell'anticipo conversazione, nonché i costi disattivazione della linea. Epperò tale conto è già stato stornato con la Delibera n. 6/18 di questo Co.re.com. e pertanto le doglianze sul punto sono già state evase.

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

Il 20 luglio 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando che la presente istanza ha un oggetto differente rispetto alla precedente istanza già trattata da questo Co.re.com., conclusasi con la Delibera n. 6/18. Anche i reclami, non riscontrati, per cui viene chiesto l'indennizzo, sono distinti e separati da quelli che hanno formato oggetto della precedente controversia.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 26 febbraio 2019, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

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 merito alla richiesta di indennizzo per l'attivazione del servizio "*Superfibra*" non richiesto, dalla documentazione prodotta dall'operatore e non contestata dall'istante, ovvero dalla schermata delle esigenze relative all'utenza in contestazione, emerge che l'istante, il 16 dicembre 2016 ha chiesto, tramite contact call, l'attivazione del servizio "*Superfibra Plus*" con "*Bonus Internet*". Epperò non può configurarsi l'ipotesi dell'attivazione di un servizio non richiesto e non può essere liquidato alcun indennizzo in favore dell'istante in relazione a tale fattispecie.

Per quanto riguarda la richiesta di storno delle somme vantate dall'operatore, occorre rilevare che la stessa risulta già integralmente soddisfatta, atteso che, con la Delibera n. 6 del 21 febbraio 2018, questo Co.re.com. ha disposto lo storno della morosità esistente a carico dell'istante pari ad € 162,30 ovvero delle fatture n. 8U00026XXX di importo pari ad € 151,25 e n. 8U00082XXX di importo pari ad € 11,05, contestate nella presente istanza, che dunque sono già state annullate per effetto del provvedimento richiamato. Parimenti deve essere rigettata la richiesta di rimborso della somma dovuta a titolo di anticipo conversazioni, in quanto avrebbe dovuto essere formulata nella precedente istanza, nell'ambito della quale è stata esaminata e annullata la fattura n. 8U00082XXX che riporta tra le voci la somma versata a titolo di anticipo conversazioni. In ogni caso le somme dovute dall'operatore a titolo di anticipo conversazioni sono state correttamente compensate da quest'ultimo con altrettante somme dovute dall'istante, quali i costi di

disattivazione della linea e i canoni di abbonamento. In particolare i costi di disattivazione devono ritenersi legittimi ai sensi dell' art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 (conversione del Decreto Bersani) secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e *senza spese non giustificate da costi dell'operatore (...)*". I costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere "giustificati", ossia strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, come espresso anche nelle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori di Agcom del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza da effettuare ai sensi del comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata. I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n.96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio. Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, l'operatore deve rispettare l'obbligo di informare l'utente dell'introduzione di tali costi con preavviso di 30 giorni e del diritto di recesso, in conformità a quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Nella fattispecie, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Tim-Telecom , consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società resistente ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007. L'importo di Euro 35,00 corrisponde dunque effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella predetta tabella riepilogativa dell'operatore, per cui l'importo addebitato per la disattivazione è dovuto

Né può essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che entrambi i reclami cui fa riferimento l'istante hanno ad oggetto delle richieste che riguardano questioni già trattate nel corso della precedente istanza. Il reclamo del 23 marzo 2017 infatti ha ad oggetto i costi per il servizio Tuttofibra, già esaminato nella precedente istanza, mentre il reclamo del 27 aprile 2017 ha ad oggetto il rimborso delle somme versate a titolo di anticipo conversazioni la cui voce , come già evidenziato, era inserita nella fattura n. 8U00082XXX che ha già formato oggetto della precedente controversia.

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 dalla Ellebi , 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, 5 marzo 2019

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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