

## CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINA DIRETTORIALE N.335 DEL 21-07-2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Lentini xxxxx c/ Tim-Telecom Italia Spa – utenza n. 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. 56913 del 21 dicembre 2015, 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 28 dicembre 2015, prot. n. 57723, 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;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) la mancata applicazione del profilo contrattuale internet senza limiti; 2) l'illegittima sospensione dei servizi voce e adsl; 3) l'addebito somme in contestazione; 4) la mancata risposta ai reclami; 5) il risarcimento dei danni.

In particolare, l'istante riferisce di aver concordato con l'operatore telefonico l'applicazione del profilo "internet senza limiti", al costo di € 24,90 al mese per sempre. Il contratto non è stato attivato e sarebbe stato addirittura disapplicato quello precedente, ancora più vantaggioso ma di durata limitata ad un anno, nonostante la promozione fosse ancora in corso di validità. In data 8 ottobre 2015, venivano, senza preavviso, interrotti i servizi voce e adsl, poi ripristinati il 13 ottobre 2015. La sospensione era imputabile al mancato pagamento di due fatture, di cui era stato già concordato lo storno, con precedente verbale di conciliazione.

Esperito il tentativo di conciliazione, concluso con il mancato accordo delle parti, stando alla ricostruzione operata dal ricorrente, Tim ha deciso - spontaneamente - di attivare l'offerta "internet senza limiti", per sempre, da dicembre 2015 in avanti.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto l'applicazione del suddetto profilo tariffario ad € 24,90, anche per i conti di settembre, ottobre e novembre 2015, ovvero al costo originario di € 20,90 mensili, con rimborso delle somme pagate in eccesso. Il riconoscimento della somma di € 200,00, a titolo di indennizzo per illegittima modifica unilaterale delle condizioni economiche e di € 150,00 per illegittima interruzione dei servizi voce e adsl, oltre al rimborso delle somme corrisposte a titolo di canone per il periodo di sospensione, nonché € 50,00 per la mancata risposta ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, di aver sospeso la linea l'8 ottobre 2015 e di averla riattivata il 12 ottobre 15. La sospensione, preavvisata con sollecito dell'11 settembre 2015, sarebbe imputabile al mancato pagamento del conto di agosto 2015, poi stornato, in seguito all'accordo conciliativo di settembre 2015. L'offerta "internet senza limiti" sarebbe stata riconosciuta a partire dal 27 novembre 2015 e sarebbe stato emesso un accredito di € 69,24 che, unitamente all'indennizzo complessivo di € 64,00 (di cui € 39,00 per fonia ed € 25,00 per asdl), sarebbe stato poi incamerato sui conti n. 5/15 e n. 1/16, con una morosità residua di € 50,29 in sfavore dell'utente.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti 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 espressamente richiesta, né il sottoscritto responsabile ha ritenuto di doverla convocare;

PRELIMINARMENTE, deve altresì dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi **dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

PRELIMINARMENTE, giova poi osservare che in seguito a richiesta istruttoria del sottoscritto responsabile, Tim ha prodotto integrazione documentale.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

E' fatto incontrovertibile, in quanto non contestato, l'adesione all'offerta di € 24,90, al mese per sempre, per il succitato profilo. Tim afferma di aver eseguito un ricalcolo a partire dal 27 di novembre 2015, con applicazione della tariffa richiesta. Il gestore, asserisce altresì di aver erogato l'indennizzo per la sospensione del servizio, nella misura di € 39,00 per la fonia ed € 25,00 per l'adsl. I predetti importi sarebbero state accreditati sui conti n. 5/15 e 1/16, rimasti scoperti.

Ebbene, alla luce dei fatti ed in mancanza di prova contraria offerta dall'operatore, all'utente dovrà essere riconosciuta l'applicazione del profilo "internet senza limiti", al costo di € 24,90 al mese, per sempre, con rimborso delle somme sinora addebitate in eccesso a titolo di abbonamento sui conti di settembre, ottobre e novembre 2015. Sono fatti salvi, in favore di Tim, eventuali consumi o costi indipendenti dal profilo contrattuale, ovvero imputati per ulteriori servizi aggiuntivi, avuto riguardo alle tre mensilità in oggetto. E' fatto altresì salvo il diritto del gestore a non eseguire lo storno o il rimborso, ove fosse stato precedentemente già riconosciuto in favore dell'utente.

Il gestore poi ha erroneamente imputato parte degli importi da rimborsare (complessivamente quantificati da Tim nella misura di € 133,24, a titolo di indennizzo contrattuale per la sospensione del servizio e addebito di somme in eccesso rispetto alla tariffa concordata) su di un conto (n. 5/15), per il quale si era già impegnato ad eseguire lo storno. Andrà pertanto rimborsato l'importo di € 47,98, oggetto di erronea compensazione, posto che il conto avrebbe dovuto essere stornato in ragione di quanto pattuito in sede conciliativa.

L'istante poi, stando alla documentazione in atti, ha riscosso l'assegno di € 50,29, pari alla differenza tra il credito in favore dell'utente di € 133,24, l'importo compensato nella fattura n. xxxxe quanto erroneamente imputato sul conto n. xxx. A tal proposito, giova osservare come la presente definizione non possa prescindere dalle somme già incassate dall'utente, decurtandole da quanto dovuto dall'operatore.

Merita altresì di essere tenuto indenne l'utente, dalla corresponsione di costi per il periodo di sospensione dell'utenza, avvenuta in carenza di presupposti. Riceve pertanto accoglimento, la richiesta di rimborso pro-quota del canone corrisposto, per il periodo di sospensione dell'utenza dall'8 ottobre 2015 al 13 ottobre 2015.

Sempre con riguardo alla sospensione, l'indennizzo da corrispondere è quantificato nella misura di € 75,00, sancita ex art. 4, comma 1, delibera 73/11/cons, decurtato dall'importo di € 64,00, già riconosciuto dal gestore in favore dell'istante.

Dall'angolo prospettico dell'illegittima modifica del profilo contrattuale, la res controversa attiene alla fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione. In ragione del summenzionato inquadramento, pertanto, non trova accoglimento la richiesta di liquidazione di un indennizzo, trovando la domanda dell'utente adeguato ristoro con il rimborso dei costi in eccesso (*ex multis*, **DELIBERA n. 92/16/CIR**).

Quanto alla mancata risposta al reclamo, la domanda è fondata e può trovare accoglimento ed è quantificata nella misura di € 1,00 pro-die, così come sancito **ex art. 11, delibera 73/11/cons**. L'arco temporale di riferimento va dal 5 ottobre al 10 dicembre 2015 (udienza di conciliazione), decurtato dai trenta giorni di franchigia previsti dalle c.g.a.

L'utente allega, a tal proposito, il reclamo telefonico del 5 ottobre 2015 ed il gestore ne ha confermato la ricezione, affermando di averlo riscontrato. La risposta contenente i doverosi chiarimenti è, però, pervenuta ben oltre il termine di 30 gg. indicato dalle condizioni generali di abbonamento, potendo tuttavia essere rinvenuta al momento dell'esperimento del tentativo di conciliazione. **Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera 73/11/CONS)**, infatti, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata, rilasciata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

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, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza del Sig. Lentini xxxxx, la società Tim-Telecom Italia è tenuta a

- 1) rimborsare (a mezzo bonifico o assegno bancario) le somme addebitate in eccesso - a titolo di abbonamento sull'utenza *de qua* - rispetto al profilo "internet senza limiti" (pattuito al costo di € 24,90 al mese, per sempre), sui conti di settembre, ottobre e novembre 2015;
- 2) rimborsare le somme addebitate a titolo di canone, per il periodo 8 ottobre 2015 - 13. ottobre 15;
- 3) doversi applicare "per sempre" il profilo tariffario succitato, salvo l'eventuale recesso dell'utente.

Il gestore è altresì tenuto a riconoscere e versare all'istante, sempre a mezzo bonifico o assegno bancario:

- a) € 47,98, (quale rimborso del conto n. 5/15);
- b) € 11,00 a titolo di erronea sospensione dell'utenza;
- c) € 36,00 (trentasei/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;
- d) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo. 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 determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web 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 determina 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.

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Avv. Michele Ripipi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale