



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 64 del 5 novembre 2018

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	
Presidente: Marco Mazzoni		

Estensore: Beatrice Cairoli		

Il Verbalizzante: Monica Cappelli		

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia
XXX contro Telecom Italia XXX**

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di*

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/17) con cui XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione privata XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) poiché verso la fine di giugno sarebbe scaduta la promozione di cui godeva, nei primi giorni del medesimo mese contattava l'operatore per il rinnovo; quest'ultimo rispondeva che era necessario attendere la scadenza;
- b) il 4 luglio l'operatrice del Call Center confermava il rinnovo della promozione;
- c) nel settembre 2017 riceveva fattura riferita al periodo 24/6/2017 – 18/8/2018 di 85,71 euro,
- d) a fronte dei reclami, veniva invitata a saldare la fatture ed era promesso il rimborso della somma eccedente l'offerta, cosa che non si verificava;
- e) successivamente, riceveva ulteriore fattura di 81,80 euro;
- f) dal 18 dicembre 2017 il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) riconoscimento della tempestiva comunicazione di rinnovo del contratto;
- II) risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia XXX nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) in data 11 aprile 2016 l'istante ha aderito all'offerta Tim Smart con l'opzione Smart Voce casa in promozione per un anno: terminata la promozione, Tim ha applicato il normale piano tariffario;
- 2) il 13 settembre successivo, la cliente ha accettato una nuova offerta, applicata a far data dal 21 ottobre 2017;
- 3) stante la presenza di insoluti, Telecom, previ solleciti telefonici, ha sospeso l'istanza in data 19 dicembre 2017, poi riattivata il 2 gennaio 2018, successivamente alla presentazione dell'istanza GU5.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta sub I) non essendo riconducibile ad alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi.

Per quanto concerne le contestazioni afferenti la fatturazione, va rilevato che, come da documentazione in atti, l'istante ha sottoscritto il contratto con Telecom in data 11 aprile 2017, ed è pacifico tra le parti che la promozione attivata aveva la durata di un anno, alla scadenza del quale, pertanto, non risultando il rinnovo della promozione, il gestore ha correttamente applicato il piano tariffario base previsto per l'opzione Tim Smart, nel periodo intercorrente tra la cessazione della promozione e la sua riattivazione, avvenuta incontestatamente il 21 ottobre 2017. Alcuna responsabilità, pertanto, può essere addossata in punto all'operatore.

Va invece accolta la richiesta di indennizzo, sia pure formulata in termini di "richiesta di risarcimento", con riguardo alla sospensione del servizio.

Telecom, infatti, asserisce, ma non prova, che la sospensione è stata preceduta dal previsto preavviso. In relazione a tanto, poiché l'istante contesta tale assunto ed afferma che la sospensione del servizio non è stata preceduta da alcun preavviso, va riconosciuto l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. Pertanto, fatti i conti, considerato che l'operatore, non contestato dall'utente, dichiara che il servizio è stato interrotto nel periodo compreso tra il 19 dicembre 2017 ed il 2 gennaio 2018, va riconosciuta a quest'ultimo la somma di euro 105 (7,50/die X 14 giorni).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e del disposto del paragrafo 111.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 9 ottobre 2018, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 105,00 (centocinque), ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

B) il rigetto della altre domande.

Spese di procedura compensate.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)