

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.227

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – MINNITI XXX c /TELECOM ITALIA XXX utenza XXXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 28 aprile 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 19823, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 2 maggio 2014, prot. n. 20835, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

alla fine del mese di giugno 2013, ha stipulato un nuovo contratto che prevedeva la corresponsione di un canone di € 37,90 al mese, tutto incluso per dodici mesi. La decorrenza del nuovo contratto era immediata;

nel mese di settembre 2013, essendogli pervenute bollette che si discostano dalle condizioni economiche concordate, ha contattato il call center che gli comunicava che le predette condizioni non potevano essere applicate ed, in alternativa, proponeva un piano tariffario di € 29,90, tutto incluso per sei mesi.

Per i suesposti motivi, il 18 marzo 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto la restituzione delle maggior somme versate a titolo di canone e l'indennizzo per i disagi subiti nella misura di € 900,00.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 22 maggio 2014, ha eccepito:

dal 5 settembre 2008, il cliente ha attiva la linea telefonica tradizionale con il pacchetto di sconto Alice Tutto, con il modem in comodato d'uso;

nel mese di giugno 2013, ha contattato il servizio clienti per lamentare il costo elevato della fattura e richiedere un'offerta più conveniente;

è stato proposto (in promozione) di variare il profilo in "tutto senza limiti", ad € 37,90 al mese, per un anno, anche se si trattava di una promozione riservata ai nuovi clienti e non ai clienti con servizio adsl attivo da tempo;

per un'anomalia di sistema l'ordinativo di lavoro risulta emesso il 20 giugno 2013 e poi risulta "annullato" senza alcuna nota;

il cliente, prima di presentare l'istanza di conciliazione, ha chiamato il servizio clienti per reclamare la mancata attivazione del pacchetto concordato nel mese di giugno 2013;

per venire incontro al cliente, attesa la mancata applicazione della promozione concordata, gli è stato proposto il nuovo pacchetto "tutto" a € 29,90 al mese, in promozione per sei mesi, azzerando il costo di attivazione del servizio di € 39,90 iva inclusa, ma il cliente non ha accettato;

il cliente paga ogni due mesi € 104,12 (canone RTG ed alice tutto incluso), piuttosto che € 75,80, relativi alla promozione che si sarebbe dovuta attivare per dodici mesi;

la precedente promozione non è attivabile, in quanto superata dalla nuova offerta;

la differenza è di € 28,32 ogni due mesi, per sei bimestri, totale 169,92 (risparmio di 12 mesi);
nella seduta di conciliazione del 10 aprile 2014 è stata proposta la variazione del piano tariffario con la nuova offerta a € 29,00 al mese, per sei mesi, facendo notare che erano comprese nel prezzo le chiamate illimitate verso le numerazioni cellulari, senza alcun costo aggiuntivo. Sono state proposte € 150,00 a titolo conciliativo. Il cliente non ha accettato;

è stato rimborsato l'importo di € 169,92 (con lettera in corso di spedizione), quale differenza, per un anno, delle somme pagate con il precedente profilo tariffario, in luogo della promozione non applicata;

il predetto importo sarà corrisposto con "sconto" sulle fatture di prossima emissione.

Il 9 giugno 2014, con memorie di replica, l'istante ribadisce quanto contenuto nell'istanza GU14.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione ed ha proposto la variazione del piano tariffario con la nuova offerta di € 29,00 al mese, per sei mesi (erano comprese nel prezzo le chiamate illimitate verso le numerazioni cellulari, senza alcun costo aggiuntivo). Sono state, altresì, proposte € 150,00 a titolo conciliativo. Il cliente non ha accettato.

Occorre precisare che la richiesta di restituzione delle maggior somme pagate è improcedibile, atteso che Telecom ha dichiarato che *"è stato rimborsato l'importo di € 169,92, quale differenza, per un anno, delle somme pagate con il precedente profilo tariffario, in luogo della promozione non applicata, con lettera in corso di spedizione. Il predetto importo sarà corrisposto con "sconto" sulle fatture di prossima emissione"*.

Riguardo alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti, risulta che il cliente ha ricevuto una proposta relativa ad un'altra promozione, inoltre, in sede conciliativa, ha ricevuto una proposta congrua per la differenza pagata dal 20 giugno 2013 e non ha accettato.

A fronte di ciò, l'istante prospetta il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento di tale indennizzo. Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'istante, e nulla, pertanto, gli è riconosciuto.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Il rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Sig. Minniti G..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

4) La presente delibera 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;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro