

**DELIBERA DL/129/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**M. DEROSAS / TIM XXX**

**(LAZIO/D/1002/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig M. Derosas presentata in data 9.02.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’utente, per il tramite dell’associazione Confederconsumatori, ha lamentato nei confronti di TIM XXX, l’applicazione di un piano tariffario difforme da quello pattuito, l’illegittima sospensione non preavvisata della linea e la mancata risposta ai reclami .

In particolare ha rappresentato quanto segue:

- già cliente Telecom da molti anni, il 13.1.2016 accettava telefonicamente dall’operatore l’offerta per un cambio piano vantaggiosa, che comprendeva chiamate illimitate verso cellulari e numeri fissi, nonché internet illimitato al “*modico importo di Euro 24,90 mensili per due anni*” .

- il 15 febbraio riceveva una fattura dell'importo ingiustificato di Euro 98,82: contattava in pari data l'operatore per contestare la fattura e veniva rassicurato sull'imminente rettifica della contabilità;
- seguivano ulteriori reclami il 17.3.2016 ( op. BT343 e il 18.5.2016 (op. AU452) rimasti senza esito.
- il 20.5.2016 subiva l'arbitraria e non preavvisata sospensione della linea per cui inoltrava al Corecom richiesta di riattivazione urgente;
- . il provvedimento temporaneo del Corecom del 1.7.2016, veniva ottemperato solo 6 giorni dopo, con la riattivazione della linea al piano tariffario contestato.

Sulla base di tali doglianze l'utente ha richiesto :

3. L'indennizzo per applicazione di piano tariffario non richiesto ex art.8 del Regolamento Indennizzi, per Euro 685,00;
4. L'indennizzo per sospensione della linea senza preavviso dal 20.5.2016 al 6.7.2016 ex art.4 della Delibera Indennizzi per Euro 705,00;
6. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 296,00.

Il tutto oltre le spese per la procedura da quantificarsi in euro 300,00.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom .**

Telecom, ha precisato che la tariffa "Internet senza limiti" non poteva essere attivata ad Euro 24,90 in quanto l'utente era già cliente Tim, mentre l'offerta era riservata ai nuovi abbonati; tuttavia l'offerta ha comunque subito un ricalcolo per andare incontro alle esigenze del cliente e dal costo mensile di Euro 39,90, si è passati ad Euro 36,60 (i.i.).

La sospensione della linea era stata disposta in quanto il cliente ha omesso il pagamento delle fatture a partire da febbraio 2016, nonostante la regolare fruizione dei servizi ed i solleciti di pagamento.

Concludeva pertanto per l'infondatezza della domanda.

## **3. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile.

Non sono ammissibili le richieste di applicazione delle sanzioni previste dall'art. 2 comma 20 lett.C, L. n. 481/95 nonché dalla L. n. 31.07.1997 n. 249 ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS che delimita l'oggetto della pronuncia alla condanna dell'operatore, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "ad effettuare rimborsi di somme non dovute ... o al pagamento di indennizzi ....." non essendo la competenza all'irrogazione delle sanzioni demandata ai Corecom, se non la segnalazione all'Autorità esclusivamente prevista in sede di procedura d'urgenza dall'art. 5 del Regolamento, a prescindere da ogni valutazione in merito alla fondatezza di detta richiesta.

Viene rigettata la domanda di Telecom, di inammissibilità delle domande dell'utente perché espone in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, in quanto l'art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione, non sanzionano con l'inammissibilità dell'istanza la violazione

del principio di sinteticità e chiarezza degli atti, bensì prevedono mere ripercussioni sulla quantificazione delle spese di procedura, indipendenti dall'esito della definizione; nel caso in esame, si rinviene una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, con le prescritte conseguenze di cui si dirà *infra*, in punto di spese di procedura.

Quanto all'eccezione formulata dall'utente circa la mancata ricezione delle memorie di Telecom, motivo per cui ne è stato richiesto lo stralcio, l'ufficio ha riscontrato effettivamente un errore dell'operatore nel recapito fornito per l'inoltro all'utente degli scritti difensivi, che tuttavia sono stati regolarmente depositati al fascicolo del Corecom. Pertanto si è proceduto alla rimessione in termini dell'utente per le repliche, previa effettiva trasmissione degli atti di controparte, come da art. 16, comma 2, nell'interpretazione autentica dello stesso resa dall'Autorità con atto di indirizzo n. 1119/2011 che recita: "... *poiché l'ultimo cpv dell'art.16, comma 2, prevede espressamente l'obbligo a carico di entrambe le parti di inviare "contestualmente" i documenti con i relativi posizionamenti, favorendo in tal modo il reciproco scambio documentale, si deve ritenere che nei casi come quello in esame, in cui la memoria, sebbene ricevibile, sia stata resa conoscibile solo all'organo procedente (Corecom) e non anche alla parte istante, il cui diritto di difesa risulta pertanto compresso e limitato dalla mancata ricezione del posizionamento avversario, è consentita la rimessione in termini della parte "lesa" in ragione del mancato rispetto del predetto onere di comunicazione*".

Tale orientamento, peraltro, è noto all'associazione che ha assistito l'utente, in quanto è stato applicato a numerosi procedimenti dalla stessa curati.

L'associazione, nonostante la disposta integrazione del contraddittorio, non ha inteso replicare.

### **3.1 Sull'applicazione di profilo tariffario non richiesto.**

La domanda non è fondata.

A fronte della contestazione di essersi visto applicare condizioni tariffarie difformi da quelle stipulate telefonicamente il 13.1.2016, il gestore ha riferito che l'offerta "Internet senza Limiti" a canone ridotto (Euro 24,90 mensili per 24 mesi), era sottoscrivibile solo dai nuovi clienti, ma che comunque era stata apportato uno sconto sul canone dovuto dall'utente di Euro 39,90, in ottica di *caring*.

In ordine agli obblighi di trasparenza tariffaria nei confronti della clientela, valga quanto stabilito dall'art. 71 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, così come attuato e regolamentato dalla Del. Agcom n. 252/16/CONS recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*", il cui art.4 prevede:

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata "trasparenza tariffaria" contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno: a) le condizioni contrattuali applicabili; b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta; c) l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono; d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del Codice. 2. Lo schema grafico

di cui al comma 1, lett. b), è redatto secondo lo schema di cui all'allegato 1 e 2, che forma parte integrante e sostanziale della presente delibera.

Nello specifico, si è riscontrato che Telecom ha compiutamente adempiuto ai propri obblighi di trasparenza, essendo presenti sul proprio sito, alla pagina "trasparenza tariffaria" tutte le offerte non più sottoscrivibili, afferenti a periodi diversi, dal 2010 ad oggi, compresa quella oggetto del presente contenzioso, cioè "Internet senza limiti" nella versione sottoscrivibile fino a giugno 2016; perciò da un agevole accesso alla scheda tecnico-economica delle condizioni della medesima ([https://img.tim.it/sdr/documenti/tariffe/INTERNET\\_SENZA\\_LIMITI\\_dal\\_28-05-2016.pdf](https://img.tim.it/sdr/documenti/tariffe/INTERNET_SENZA_LIMITI_dal_28-05-2016.pdf)) compilata secondo modello Agcom (allegato 1 al Regolamento), si sono potute ricostruire le varie componenti di costo del profilo tariffario, al fine di appurare la rispondenza della fatturazione alle stesse.

E così è emerso che il profilo "Internet Senza Limiti" comprendeva fonia e dati con i seguenti costi:

- Connessioni illimitate comprese
- Chiamate verso rete fissa: 0 €cent/min ; importo alla risposta cent 16,13
- Chiamate verso rete mobile dell'operatore TIM/ VODAFONE/WIND/TRE : €cent/min 19,15; importo alla risposta cent 16,13.
- Costo attivazione Offerta : GRATIS (anzichè € 79,00) ; Promozione valida fino al al 30/06/2016.

Inoltre:

- Promozione INTERNET SENZA LIMITI SPECIAL EDITION (valida fino al 26/06/2016) (\*) riservata ai Nuovi Impianti e Passaggi da altro Operatore : Costo attivazione Linea telefonica : 150,00€ rateizzato in 24 mesi (6,25€/mese x 24 mesi) ; canone 22,90€/mese anzichè 39,90€/mese (sconto permanente di 17€/mese sul canone standard dell'offerta di Euro 39,90 )

(\*) La promozione è condizionata al mantenimento della linea telefonica e del servizio ADSL per almeno 24 mesi dalla data di attivazione.

Dalla descrizione analitica dell'offerta si evince dunque che il canone mensile scontato era riservato solo ai nuovi clienti (sconto legato ad un vincolo di 24 mesi); il canone di listino dell'offerta era di Euro 39,90, le chiamate a fissi e mobili prevedevano uno scatto alla risposta, e quello verso i mobili anche un costo unitario a scatti di 1 min.

A ciò si aggiunga che oltre all'accessibilità mediante sito web, l'operatore ha adempiuto specificamente agli obblighi informativi conseguenti alla "stipula a distanza" del cambio profilo, riepilogando i costi della nuova offerta vigente dal 1.2.2016, con specifico avviso nella prima fattura utile, documento depositato dall'utente stesso; rispetto a tale informativa, come da tutela apprestata dal Codice del Consumo, l'utente aveva facoltà di recesso senza alcun onere, recesso che tuttavia non ha esercitato.

Tutta la fatturazione è pertanto conforme, riscontrandosi l'applicazione anche dello sconto cortesia riferito da Telecom sul canone standard.

### **3.2 Sulla sospensione della linea.**

E' ammessa dal gestore la sospensione della linea per morosità sulle fatture del 2016, ed incontestata è pure la sua durata dal 20.5.2016 al 6.7.2016, data di ottemperanza al provvedimento temporaneo del Corecom.

Pur riferendo di aver inviato solleciti di pagamento all'utente, l'operatore non ha tuttavia dato prova della circostanza, contravvenendo così all'obbligo previsto dall'art.5 del Regolamento di procedura.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.4 .1 del Regolamento Indennizzi per l'importo di Euro 705,00.

### **3.3 Sulla mancata risposta ai reclami**

L'utente riferisce di diversi reclami telefonici di contestazione delle fatture, tutti afferenti alla supposta difforme applicazione del piano prescelto il primo dei quali risalente al 15.2.2015.

Dovendo l'operatore gestire un reclamo con esito negativo, era tenuto, ai sensi dell'art.8 della Delibera 179/03/CONS, a rispondere per iscritto, fornendo adeguate motivazioni del mancato accoglimento. Circostanza che non risulta dall'esame degli atti.

Si riconosce pertanto all'utente ai sensi dell'art.11.1 e 2 del Regolamento Indennizzi, detratto il tempo utile alla risposta e fino alla data dell'udienza di conciliazione, l'indennizzo di Euro 183,00.

### **4. Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione.

Nel caso di specie, ai sensi del già richiamato combinato disposto degli art.16.2bis e 19.6 della Delibera n. 173/07/CONS e s.m. nonché delle Linee Guida applicative ex Del 276/13/CONS, in punto di chiarezza e sinteticità degli atti, si ritiene equo compensare le spese di lite tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. M. Derosas nei confronti delle società TIM XXX.
2. La società TIM è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:  
Euro 705,00 ai sensi dell'art.4.1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;  
Euro 183,00 ai sensi dell'art 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società TIM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto