

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 14/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 04 del 23/04/2021.

Oggetto: definizione della controversia riguardante l'accesso alla rete fissa / Tim
Spa (GU14/355336/2020).

Presiede il Presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
il Vice Presidente	Antonella Eloisa Gatta
Il componente	Cristina Vescul
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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";

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", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza di FARMACIA PICCIOLA ALLA CROCE BIANCA SNC del 18/11/2020 acquisita con protocollo di pari data n. 0484336.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

L'istante lamenta l'ingiustificato addebito dei costi concernenti il servizio adsl mai richiesto per le utenze 11000041 e 11000042 e nello specifico l'addebito nelle fatture n. 11000041019 e n. 11000041087 emesse in data 10/09/2020, per ogni utenza, dei costi dell'abbonamento (euro 13,16), della disattivazione (euro 28,84) per tale servizio e di 5 rate del router Wifi (euro 61,00) per ogni utenza. Precisa che nel verbale del 15/07/2020 relativo al procedimento di conciliazione n. UG/282281/2020, Tim gli ha riconosciuto un indennizzo per i costi fatturati e non dovuti relativi alle due linee ADSL mai richieste e per l'acquisto dei modem dopo avergli per anni addebitato le rate dei router. Evidenzia, inoltre, che durante l'udienza di conciliazione, il responsabile del contenzioso Tim, ha riferito che nell'accordo transattivo erano ricompresi anche i successivi costi relativi a tale procedimento che a suo avviso non erano stati menzionati. In ragione di ciò chiede sub 1) la restituzione di euro 206,00 indebitamente fatturati, sub 2) l'eliminazione dalle fatture dei costi relativi alle linee adsl mai richiesti e sub 3) un indennizzo di euro 200,00.- per il danno subito dall'istante in seguito al comportamento doloso del gestore. L'istante, quindi, quantifica la richiesta di rimborsi o indennizzi nell'importo complessivo di euro 406,00.-.

L'istante con successivi atti difensivi d.d. 22/01/2021 e d.d. 10/02/2021, ridetermina la richiesta dei danni dapprima nell'importo di euro 4.000,00.- (costituiti dalla differenza dell'importo corrisposto nel corso del rapporto contrattuale a titolo dei servizi adsl e dell'acquisto dei modem, pari ad euro 2.500 e quanto riconosciuto a titolo di rimborso per euro 1.250 oltre al danno per il tempo perso per la gestione di detto contenzioso) e successivamente qualifica il risarcimento del danno nell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 1 del Regolamento indennizzi, quantificandolo nell'importo di euro 5.810.- (5 euro per 1162 giorni di attivazione dei servizi calcolati dal 10/05/17 al 15/07/20) o in subordine nell'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2, del Regolamento indennizzi per un importo di euro 2.905,00.-

2. Posizione dell'Operatore.

Tim, nella memoria difensiva, rileva che nel procedimento n. UG/282281/2020 l'istante si duole dell'attivazione non richiesta dell'adsl e la consegna, non voluta, di due modem oltre ad un non meglio precisato aumento delle tariffe. Il procedimento si è concluso con un accordo transattivo fra le parti a seguito del quale Tim, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento di alcuna sua responsabilità, si è impegnata a cessare il servizio adsl attivo sulle utenze 11000041 e 11000042 e a corrispondere l'importo di euro 1.250,00.- con impegno invece per la parte istante a contattare il servizio 191 per un riposizionamento tariffario. Specifica che l'importo di euro 1.250,00 comprendeva il costo dei due modem oltre al rimborso dei canoni adsl e il riconoscimento di ciò che residuava a titolo di correttezza. Conseguentemente al verbale di accordo, Tim, in data 15/07/2020, ha cessato l'adsl su entrambe le linee ed erogato l'importo di euro 1.250,00. Alcun contatto è stato effettuato dall'istante al servizio clienti per valutare ulteriori offerte commerciali. Nel merito rileva che l'istante aveva sottoscritto in data 10.05.2017 un contratto per l'attivazione

del profilo "Tutto" quindi fonia + adsl e che il costo dell'adsl era compensato interamente con il bonus internet + promo tutto per il primo anno, poi del 50% con il solo bonus internet che era ancora attivo. Cessando l'adsl, l'istante ha perso gli sconti previsti dall'offerta e per questo è stato verbalizzato l'impegno a contattare il 191 per un eventuale riposizionamento. Le voci delle fatture bim 5/20 (rate residue modem e canoni adsl sino alla cessazione del 15/07/20) dovevano ritenersi incluse nel verbale di accordo del 15/07/20. Il costo di disattivazione del servizio si riferisce al costo della cessazione dell'adsl. Da ultimo, eccepisce l'inammissibilità/improponibilità della richiesta di risarcimento dei danni per incompetenza del Co.Re.Com ex articolo 20 del Regolamento adottato con Delibera Agcom 203/18/CONS. In ragione di ciò chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione del provvedimento.

Le richieste di parte istante sono meritevoli di parziale accoglimento come di seguito precisato.

Le richieste formulate sub n. 1 e 2, quest'ultima assorbita nella prima, risultano esser state oggetto del precedente accordo transattivo raggiunto nel procedimento di conciliazione n. UG/282281/2020 avente per oggetto la richiesta di parte istante volta a ottenere il rimborso per gli importi erroneamente addebitati per l'acquisto di due modem e l'utilizzo di due linee ADSL mai contrattualmente previsti. Nel suddetto accordo transattivo è stato statuito che: *"Tim SpA, dopo aver effettuato gli opportuni controlli sulle linee n. 191 e n. 192, conferma che provvederà alla cessazione del servizio ADSL per entrambe le linee. Sarà cura del cliente contattare il n. 191 per un'eventuale riposizionamento dell'offerta e riconosce l'importo omnicomprensivo di euro 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) alle coordinate iban IT26L0306902233100000009251 da effettuarsi entro 120 giorni dalla data odierna della firma del presente verbale."*

Ad avviso di questa Autorità, in mancanza di ulteriori indicazioni contenute nell'accordo transattivo ut supra, nel rimborso omnicomprensivo di euro 1250,00.- devono essere ricompresi tutti i costi relativi alle doglianze avanzate dall'istante in quella sede concernenti l'acquisto dei modem, l'utilizzo dei servizi ADSL e la loro cessazione per le utenze in contestazione; tale interpretazione trova conferma da parte della stessa convenuta laddove nella sua memoria difensiva ha precisato che: *"l'importo di € 1.250 comprendeva il costo dei due modem oltre al rimborso dei canoni dell'ADSL e il riconoscimento di ciò che residuava a titolo di correttezza. Conseguentemente al verbale di accordo Tim ha cessato l'ADSL su entrambe le linee in data 15.07.2020 ed ha già erogato l'importo di € 1.250.-".* Dunque, essendo stato già definito tra le parti ogni aspetto oggetto del precedente contenzioso risultano illegittimi da parte di Tim gli addebiti nelle fatture n. 191 del 19/07/20 e n. 192 del 15/08/20 dei seguenti costi per ogni utenza: euro 28,84 + iva al 22% per il costo disattivazione servizio, euro 13,16 + iva al 22 % per il servizio "Tutto senza limiti Adsl", euro 61,00 per le rate residue dei router Wifi.

L'istante, pertanto, avrà diritto al rimborso/storno se non pagato dell'importo complessivo di euro 224,48.- (duecentoventiquattro/quarantotto) oltre agli interessi legali dalla data dell'eventuale pagamento al saldo nel caso in cui l'istante abbia provveduto al pagamento di quanto non dovuto.

La richiesta sub. n. 3, volta ad ottenere i danni, successivamente qualificati dalla parte istante in "indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti" non è meritevole di accoglimento. L'istante sottoscrivendo l'accordo transattivo di cui sopra e definendo con Tim il contenzioso in essere relativamente all'attivazione dei contestati servizi ha comunque rinunciato *"al proseguo del presente procedimento, nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno e dichiarato di non aver*

più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia" con ciò precludendosi eventuali e ulteriori richieste di indennizzo nei confronti di tale operatore.

Tutto ciò premesso

DELIBERA

che la società Tim S.p.A. (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza di [redacted] della Croce Verde [redacted], previa regolarizzazione amministrativa contabile, è tenuta a:

1. rimborsare/stornare in caso di mancato pagamento l'importo complessivo di euro 224,48,- (duecentoventiquattro/quarantotto) oltre agli interessi legali dalla data dell'eventuale pagamento di detta somma da parte dell'istante al saldo nel caso in cui l'istante abbia provveduto al pagamento di quanto non dovuto;
2. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 20, comma 5 del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore del
Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

