



DELIBERAZIONE
n. 115 del 23 novembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 543/17 xxxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l’istanza GU14 n. 543 del giorno 19 ottobre 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Il Sig. xxxx, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 57xxx con la società Telecom Italia S.p.A., lamenta da parte dell’operatore, la variazione delle condizioni contrattuali relativa alla modifica della fatturazione da cadenza mensile a quattro settimane.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere contrattualizzato con l’operatore Telecom Italia dal 2007 e di avere attivato in data 21 luglio 2014 il profilo tariffario denominato “Tutto”;
- di avere “*fatto la domiciliazione per semplificare la procedura di pagamento*”;
- in sede di stipula contrattuale, di essere stato informato che eventuali variazioni del contratto sarebbero state “*segnalate con apposita mail*”;
- di essere passato “*da fatturazione mensile a fatturazione ogni 4 settimane. Sono state cambiate le condizioni di contratto*”;
- di non avere ricevuto alcuna e-mail di variazioni contrattuali;

- di avere contattato il servizio clienti dell'operatore che lo aveva informato che la modifica della fatturazione era stata comunicata in fattura.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) di *“passare nuovamente alla fatturazione mensile”*;
- ii) il rimborso della fatturazione su base mensile delle fatture pagate su base 4 settimane.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto, in via preliminare la *“parziale inammissibilità dell'istanza formulata dal Sig. xxxx per violazione dell'art. 19 co. 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS”*.

Nel merito ha eccepito l'infondatezza delle pretese di parte istante, precisando che, *“il contratto in essere fra le parti è stato oggetto di una apposita modifica decorrente dal 1° aprile 2017, adottata ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del D. Lgs. 259/2003 e sottoposta alla preventiva approvazione dell'Autorità di settore, che TIM aveva informato tutta la clientela, incluso il Sig. xxxx di tale manovra”* il quale avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso *“senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali”*. Inoltre, ha adottato che, nonostante l'istante abbia richiesto di *“aver diritto ad un ripristino delle condizioni previgenti, [tale] ipotesi non è prevista dalla norma applicabile nel caso di specie, cioè l'art. 70 comma 4 C.C.E. (D. lgs. 259/2003)”*.

Infine, l'operatore ha esposto di avere *“dato ampia visibilità a tale manovra tariffaria, ricorrendo ad una campagna informativa sia all'interno del proprio sito web (...) sia sui principali quotidiani a diffusione nazionale e fornendo altresì idonea comunicazione all'utente in fattura con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto all'entrata in vigore delle modifiche in parola, con espressa previsione dell'esercizio del diritto di recesso dal contratto, senza penali né costi aggiuntivi, qualora il singolo cliente finale non avesse ritenuto opportuno accettare le nuove condizioni contrattuali”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'illegittima variazione della periodicità della fatturazione, ridotta a 28 giorni anziché a 30, per la quale chiede il ripristino alla periodicità mensile da parte di TIM e la restituzione delle somme pagate su base 4 settimane, laddove l'operatore ne eccepisce la legittimità.

DELIBERAZIONE
n. 115 del 23 novembre 2020

In via preliminare, con riferimento alla richiesta, di cui *sub i*), si evidenzia che tale domanda risulta superata dal dettato normativo e già soddisfatta in conformità a quanto disposto dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 che, a partire dal 5 aprile 2018, ha ripristinato la fatturazione con cadenza mensile.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*) la stessa merita accoglimento in relazione alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 23 novembre 2020;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata, in data 19 ottobre 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) alla restituzione dei "giorni erosi" per le fatture emesse successivamente alla data del 23 giugno 2017 fino al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. 055 57xxx, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 112/18/CONS. La Società Telecom Italia S.p.A., deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione del presente atto.

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.



DELIBERAZIONE
n. 115 del 23 novembre 2020

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)