

DECRETO DC/53/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C. BELLINI / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/413/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Il Commissario straordinario

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza dell’utente C. BELLINI presentata in data 16.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato il mancato rispetto da parte del gestore del piano tariffario “Tim GOLD 12” relativamente agli Sms, che invece di € 0,10 (costo unitario previsto dal suddetto piano tariffario) sarebbero stati addebitati per un importo unitario di € 0,15. Tale doglianza farebbe riferimento ad un periodo decorrente dal febbraio 2017.

Sulla base di quanto sopra descritto, l’istante ha chiesto:

- “*Che sia effettivamente applicata agli SMS in uscita dal numero 3688034xxx la tariffa di 10 centesimi a minuto ...*”;
- “[II] rimborso di quanto erroneamente tariffato negli ultimi 5 anni”;

- “[II] rimborso economico forfettario relativo al tempo destinato alla risoluzione della controversia (ad oggi 3.000 Euro)”.

2. La posizione dell’operatore Telecom.

L’operatore con la memoria difensiva depositata asserisce la corretta tariffazione relativa agli Sms per un costo unitario di € 0,15. Tariffazione che sarebbe stata effettuata ad un costo inferiore (si deduce pari a € 0,12) per ogni Sms qualora il cliente avesse attivato la “Carta SMS 10”.

Specificatamente, nella memoria l’operatore, asserisce quanto segue: «*La nuova tariffazione ha ... previsto una carta servizi aggiuntiva denominata “Carta SMS 10” che prevede l’invio di SMS verso tutti i numeri mobili e fissi nazionali al costo di 10,08 €/cent (IVA incl.) per SMS.*»

L’utente, dunque, secondo quanto assunto dall’operatore, avrebbe dovuto attivare un’opzione aggiuntiva sulla propria Sim per usufruire della tariffazione che egli stesso si aspettava e che, successivamente, sarebbe stata oggetto di rimodulazione tariffaria. Rimodulazione di cui l’istante non avrebbe potuto beneficiare essendo divenuto cliente Tim precedentemente alla rimodulazione e, soprattutto, non avendo attivato la suddetta opzione “Carta SMS 10”.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si ravvisa, inoltre, che agli atti della presente controversia, laddove la scrivente è competente ad esercitare la propria delega Agcom, la documentazione fornita delle parti appare per gli aspetti di merito insufficiente e generica.

E così.

3.1 Sul rimborso forfettario del tempo destinato alla risoluzione della controversia

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni “[II] rimborso economico forfettario relativo al tempo destinato alla risoluzione della controversia (ad oggi 3.000 Euro)”, così come pretesa dall’istante, esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall’utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

3.2 Sulla richiesta di tariffazione minore rispetto a quella attuale.

Sempre in via preliminare, si evidenzia che l’utente ha chiesto al Co.Re.Com di disporre l’applicazione di una tariffa inferiore a quella di € 0,15 per ogni Sms inviato, come da profilo “TIM 12 GOLD”. La domanda, tuttavia, non rientra nella sfera di competenza del Corecom adito. Ai sensi dell’Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L’Autorità, con il*

*provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.*

La domanda dell'utente è, dunque, inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM.

3.3 Sul rimborso dell'errata tariffazione.

L'utente ha chiesto di essere rimborsato del differenziale non dovuto, nell'arco di cinque anni per l'invio degli Sms. Telecom si è difesa nelle proprie memorie e durante l'udienza di definizione assumendo che l'utente avrebbe dovuto attivare un profilo aggiuntivo ("Carta SMS 10") necessario per beneficiare di suddetta tariffazione; attivazione necessaria essendo il Bellini attivo in Tim precedentemente alla modulazione tariffaria. Effettivamente verificando il profilo TIM Gold 12 sul portale del gestore si è avuto modo di verificare che, a partire dal 24.3.2014 alcuni profili tariffari sarebbero stati oggetto di semplificazione tariffaria passando dal vecchio profilo a TIM GOLD 12 alle condizioni indicate dall'utente.

Vi è, però, che dalla produzione in atti non si deduce se il precedente profilo tariffario dell'utente rientrasse tra quelli oggetto di *semplificazione tariffaria* né lo stesso ha quantificato il rimborso cui avrebbe diritto né, tantomeno, ha fornito al Corecom alcun documento probatorio atto a consentire la quantificazione del rimborso.

Si assiste, quindi, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, e alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"*an*" ed il "*quantum*" della ritenuta indebita fatturazione, non sussistono gli estremi per la liquidazione di rimborso.

4. Sulle spese di procedura.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, la genericità dell'istanza e, considerato il rigetto integrale della stessa, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DECRETA

1. Rigetta l'istanza del sig. C. BELLINI nei confronti della società TELECOM ITALIA XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 27 maggio 2019

Il Commissario straordinario
Dott. Claudio Lecce

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO