

DETERMINA n° 43/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /TIM S.P.A. (già TELECOM ITALIA S.p.A.)

GU14/278/2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

VISTO il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza di definizione del **sig.** . XXXXXXXXX acquisita il *24 aprile 2018 al prot. n°22143*;

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

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

Il sig. XXXXXXXXX, in relazione all'utenza di **tipo privato** XXXXXXXXX, contesta alla Tim S.P.A. (già Telecom Italia S.p.A.) modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate, trasparenza contrattuale.

L'istante riferisce che l'operatore non ha rispettato la delibera 121/17/CONS e ha calcolato su 28 giorni l'offerta “Internet Senza limiti” a partire dal 1 aprile 2017, per cui sono illegittime le fatture RVRV02729398, del 05/05/2017, RV03734742 del 01/07/2017, RV04313433 del 01/09/2017 e RV04904790 del 01/11/2017. L'istante contesta all'operatore la violazione degli articoli comma 4 del codice del consumo delle comunicazioni elettroniche e l'art 15 delle condizioni generali di contratto ADSL , per avere aumentato senza preavviso e senza possibilità di recesso il costo su 28 giorni dell'offerta “Internet Senza Limiti” da €.25,90 a €26,90 nella fattura n.RV 04313433 del 01/09/2017 e da €, 26,09 a €.26,16 nella fattura RV049004790 del 01/11/2017. L'istante contesta altresì il mancato riscontro al reclamo del 06/10/2017 in violazione di quanto previsto dalla carta dei servizi e dall'art 8 comma 4 allegato A delibera 179/03/CSO

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 24/04/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) il ripristino sull'utenza di tutte le condizioni economiche e contrattuali antecedenti il di 01/04/2017
- 2) il rimborso dei maggiori costi sostenuti dal 23/06/2017 al 13/10/2017 quantificati in €.9,96 di cui €.9,06 per valorizzazione a 28 giorni ed €.0,90 per rimodulazioni illegittime, e dei maggiori costi tariffari richiesti per i periodi successivi, oltre interessi legali
- 3) indennizzo complessivo per inosservanza degli obblighi normativi e per spese di procedura di €.5,00 pro die , senza limiti massimi , a partire dal 1 aprile

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

LaTim S.P.A. (già Telecom Italia S.p.A.) nella propria memoria difensiva preliminarmente eccepisce l'inammissibilità ai sensi ex art 19 comma 4 della delibera Agcom n.137/07/CONS 2 comma I allegato A del 73/11/CONS della richiesta di cui al punto 1) *il ripristino sull'utenza di tutte le condizioni economiche e contrattuali antecedenti il dì 01/04/2017* in quanto estranea alla competenza del Corecom adito l'imposizione di un *facere*.

Precisa comunque che a partire dal 01/04/2018 la Tim ha spontaneamente effettuato il ripristino come da informativa allegata alla fattura RV004498517 emessa in data 6 febbraio 2018

In relazione alla contestazione di illegittima variazione della periodicità della fatturazione contesta che la stessa sia provata e richiama a tal fine l'art 2697 c.c. . In relazione alla richiesta di rimborsi ritiene tale pretesa indeterminata perché non quantificabile /documentabile. Contesta il richiamo alla delibera 121/17/CONS in virtù dell'impugnativa del provvedimento ancora pendente. In relazione alla contestata variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, evidenzia che il contratto de qua è stato oggetto di apposita modifica decorrente dal 01/04/2017 ai sensi della normativa vigente in materia. La Tim aveva informato l'utente attraverso la sezione "Comunicazioni Tim per Te", contenuta nella fattura n.RV00868596 emessa in data 6 febbraio 2017 che allega . In tal modo veniva concesso all'utente la possibilità di esercitare nei termini il diritto di recesso. Per tale motivo ritiene infondata la richiesta di parte istante avendo la società convenuta dato ampia visibilità alla manovra tariffaria rispettando quanto previsto da numerose delibere Agcom che a tal fine richiama (132/11/CIR, 58/11/CIR, 114/11/CIR e 40/12/CIR). Pertanto dato che l'istante non ha esercitato il diritto di recesso nei termini stabiliti ha accettato automaticamente le nuove condizioni contrattuali adottate da Tim a partire dal 1 aprile 2017. Per i motivi suesposti chiede

Il rigetto dell'istanza perché infondata in fatto e in diritto.

Controdeduzioni dell'istante

L'istante replica alle contestazione dell'operatore evidenziando che le contestazione non riguardano solo l'illegittima tariffazione a 28 giorni ma anche la mancata risposta al reclamo inoltrato e gli aumenti sull'offerta effettuati senza preavviso e senza possibilità di recesso. Contesta l'asserita mancanza di elementi probatori e a tal fine richiama la produzione allegata. Precisa le somme dovute in seguito alla illegittima fatturazione a 28 giorni e contesta che il tacito consenso alla continuazione del contratto implica la legittimità delle nuove condizioni contrattuali. Insiste in tutte le richieste formulate in istanza

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

Preliminarmente in relazione alla richiesta di cui *al punto 1)* la stessa non può trovare accoglimento atteso che, oltre a che esulare dalle competenze del Corecom in quanto rientra in un *facere* non contemplato dall'art.19, comma 4 del *Regolamento*, risulta

già riscontrata dall'operatore come dallo stesso dichiarato a far data dal 01/04/2018 e come da documentazione probante in atti depositata. In richiesta di cui *al punto 2) rimborso dei maggiori costi sostenuti dal 23/06/2017 al 13/10/2017 6 per valorizzazione a 28 giorni per rimodulazioni illegittime, e dei maggiori costi tariffari richiesti per i periodi successivi, oltre interessi legali* la stessa merita accoglimento. Il rimborso è da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato per il periodo dal 23/6/2017 al 13/10/2017. In relazione alle richiesta di cui *al punto 3)* deve essere, in questa sede, interpretata in base al criterio di efficienza ragionevolezza dell'azione Amministrativa, quale condanna dall'operatore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati (delibera Corecom Toscana 99/2015). Nel caso in esame le suddette richieste vengono interpretate come richiesta di indennizzo per variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali la stessa non può essere accolta, innanzitutto perché l'indennizzo, ex articolo 8 del Regolamento sugli indennizzi, erogabile quando venga accertata l'attivazione di un servizio oppure di un profilo tariffario non richiesto, non trova corrispondenza nella fattispecie oggetto della presente controversia. Ciò chiarito, occorre altresì evidenziare che la Società ha depositato agli atti la fattura da cui si evince che il messaggio informativo inerente alle modifiche contrattuali è stato inviato all'utente in data 01 aprile 2017, compatibilmente con le tempistiche del preavviso e dell'entrata in vigore delle modifiche in parola. Ciò stante, l'operato di Tim appare in linea con la vigente normativa che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone a carico degli operatori precisi obblighi informativi. I suddetti obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Si evidenzia, infine, che anche le Condizioni generali di contratto sottoscritte dall'istante espressamente, all'articolo 15, la facoltà per l'operatore di modificare le condizioni purché siano rispettati gli obblighi informativi a tutela del cliente.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata riscontro al reclamo la stessa viene accolta, in quanto dalla documentazione agli atti non risulta il riscontro nei termini, al reclamo presentato a mezzo racc.a/r con data 06/10/2017 .

Pertanto la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo, di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi All. A del. 73/2011/ CONS*, nella misura di euro 1,00 pro die, l'indennizzo sarà calcolato dalla data del 05/11/2017, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., alla data del 26/01/2018 (data udienza di conciliazione) per un totale di 82 giorni e la complessiva somma di euro 82,00 (ottantadue/00).

Per quanto riguarda, in ultimo, la richiesta di rimborso delle spese di procedura, si

ritiene equo liquidare, ai sensi dell'art.19 comma 6, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per la trattazione della presente procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tim S.P.A. (già Telecom Italia S.p.A.)

DETERMINA

1. La società Tim S.P.A (già Telecom S.p.A) è tenuta alla restituzione dei giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 05 marzo 2018 con riferimento all'utenza fissa n. XXXXXXXXX, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 115/18/CONS.
2. La società Tim S.p.A. (già Telecom S.p.A) è tenuta alla restituzione dell'importo così ottenuto mediante restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notifica della presente determina o mediante rimborso a mezzo assegno o bonifico bancario intestato all'istante nel caso in cui il rapporto contrattuale sia già cessato, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.
3. La società Tim S.P.A(già Telecom S.p.A.) è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo:
 - euro 82,00 (ottantadue /00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Tim S.P.A(già Telecom S.p.A.) è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

