REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
CONSIGLIO REGIONALE

Decreto del Direttore del Servizio organi di garanzia
Decreto nr. di data

Decreto n° 315/GEN del 10/05/2017

Oggetto: Definizione controversia Pisci / Telecom Italia S.p.a.– Gu14 128/2016

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ORGANI DI GARANZIA

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"* ed in particolare l'articolo 1, comma 13 della medesima legge che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i comitati regionali per le comunicazioni per l'esercizio decentrato sul territorio delle funzioni delegate di governo, di garanzia e di controllo del sistema delle comunicazioni di rilevanza locale;

VISTA la delibera n.53/99 del 28 aprile 1999, di *"Approvazione del regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni"*;

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n.11 istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito Co.Re.Com.) per il Friuli Venezia Giulia;

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 (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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, il Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, 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. 276/13/CONS di *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS allegato A), del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Delibera indennizzi"*;

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA l'istanza dell'utente [redacted] Pisci - GU14 128/2016 sub prot. n. 9491/A dd. 05/09/2016, nei confronti di Tim- Telecom Italia S.p.a., di seguito, per brevità *"Telecom"*, rappresentata dall'Avv. [redacted] (giusta delega in atti);

VISTA la nota sub prot. n.9768/P d.d.09/09/2016, con la quale veniva comunicato alle parti l'avvio del procedimento per la definizione della controversia;

VISTI tutti gli atti del procedimento, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione e che costituiscono parte integrante del presente provvedimento;

CONSIDERATO che entrambe le parti hanno soddisfatto gli oneri di allegazione procedimentale, producendo rispettivi atti di memoria e replica ad integrazione del contraddittorio ed hanno partecipato attivamente alla udienza di audizione svolta il 20 marzo 2017 (giusto verbale in atti inviato alle parti con nota di trasmissione prot. n. 3383/P dd. 20/03/2017);

PREMESSO che l'Istante, titolare dell'utenza telefonica mobile [redacted], come già riportato in sede di conciliazione (cfr. fascicolo UG 732/16)- lamenta l'attivazione non richiesta del servizio qualificato " *Roaming Europa Daily Basic*" sulla rispettiva utenza senza esserne stato espressamente informato né tantomeno averne personalmente accettato, in alcun modo e con qualsivoglia mezzo di comunicazione esplicita, l'attivazione. Attesta quindi, di aver formulato in proposito esplicito reclamo in data 18/05/2016 e che tale"..... *servizio risulta non essere disattivabile da alcun canale offerto da Tim*";

CONSIDERATO che e a fronte di quanto più sopra evidenziato, l'Istante nel rispettivo formulario di attivazione della procedura *de qua* ("GU14"), come integrato con successiva memoria di replica e correlati allegati (giusta memoria prot. n. 10796/A dd 5/10/2016),sul presupposto che dette azioni *"hanno violato le disposizioni introdotte dal Regolamento UE 2015/2120..."* chiede il riconoscimento di un:-indennizzo pari a euro 5,00 al giorno per " *attivazione di servizio non richiesto*" a partire dalla data di asserita attivazione del 21 marzo 2016 al 3 luglio 2016; indennizzo per mancanza di trasparenza, correttezza e buona fede ex art.12,

comma 3 della delibera 73/11/CONS allegato A, auto commisurato in via equitativa in 500 euro; indennizzo per mancata risposta a reclamo;

CONSIDERATO che a suffragare i presupposti della rispettiva posizione, l'istante- tra gli altri- ha in particolare allegato la delibera AGCOM n.222/16/Cons adottata nei confronti della società *"Telecom"*, per aver proceduto ad addebitare ai propri clienti il costo della tariffa *"Europa Daily Basic"* in violazione delle disposizioni immediatamente precettive del Regolamento roaming e in assenza di apposita richiesta da parte degli utenti interessati. Delibera con cui l'Autorità ha pertanto diffidato la predetta Società a compensare gli utenti per gli esborsi indebiti effettuati in violazione delle precitate disposizioni di settore, nonché ad adeguare le rispettive tariffe entro il 30 giugno 2016, comunicando all'Autority le rispettive azioni intraprese a tal fine;

CONSIDERATO in punto di rito, che l'istanza di cui sopra soddisfa i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui all'art 14 del *" Regolamento"*;

RILEVATO peraltro, che l'oggetto della richiesta di definizione non coincide pienamente con le questioni discusse in conciliazione (cfr. fascicolo UG 732/16); l'istanza è invero ampliata di ulteriori richieste non presenti nella formulazione originaria che prevedeva, oltre al riconoscimento di un indennizzo pari a 5,00 euro al giorno per *" attivazione di servizio non richiesto"* a partire dalla data di asserita attivazione del 21 marzo 2016 (come in GU14), anche la disattivazione del servizio contestato con applicazione di tariffe a consumo ex direttiva 2002/22;

RILEVATO, a proposito della citata richiesta di disattivazione, che non rientra nelle competenze CORECOM disporre un *"facere"*;

RILEVATO, inoltre, che con integrazione dell'istanza conciliativa, a seguito di reclamo fatto all'operatore, l'attore aveva aggiunto una ulteriore richiesta di indennizzo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12, co3 della *"Delibera indennizzi"*, concernente- in via residuale- fattispecie di inadempimento o disservizio non espressamente contemplate da altre disposizioni della medesima delibera;

CONSIDERATO che il succitato reclamo è stato fatto all'operatore *ex post* quando era già pendente l'istanza conciliativa (cfr l'istanza UG che indica espressamente l'assenza di preventivo reclamo) e la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a tale reclamo è stata formulata per la prima volta solo in definizione ed è pertanto da ritenere inammissibile;

RILEVATO che l'Operatore [illegible], si è costituito ed ha depositato rispettiva memoria di controdeduzioni e replica (giusta memoria prot. n.11325/A dd 17/10/2016) in cui eccepisce che non è stato attivato alcun servizio non richiesto ma semmai introdotta (seppure con modalità censurate da AGCOM - fatto asseritamene *"del tutto irrilevante"* agli effetti di specie) una rimodulazione delle tariffe per il traffico cd in *"roaming"*, a correttivo di precedenti tariffe applicate fino al 29.4.2016, in esecuzione alla normativa UE di settore e in vista dell'entrata in vigore di una tariffa unica UE per il traffico in *roaming* a partire dal 14.06.2017 - ex regolamento UE 20157 2010- ;

RILEVATO che l'Operatore [illegible] nella medesima memoria, precisa altresì che a seguito della delibera AGCOM 222/16/Cons prodotta dall'istante, Telecom ha in ogni caso provveduto a rimodulare le tariffe per il traffico *roaming* prevedendo (per gli utenti senza alcun profilo promozionale per il traffico in roaming) una tariffa a consumo in conformità delle disposizioni regolamentari a far data dal 3.07.2016;

RILEVATO che l'Operatore [illegible], nella rispettiva memoria sostiene pertanto l'infondatezza della domanda attorea stante che nessun importo è stato addebitato al sig. Pisci per traffico effettuato in roaming nel periodo 30.04.2016/ 3.07.2016, e *conseguentemente* ...il *"roaming Europa Daily Basic"* non è stato di fatto mai attivato. Il medesimo operatore rileva in ogni caso, in via subordinata, che al più potrebbe essere valutata un'ipotesi indennitaria ex art. 8, co2 della " *Delibera indennizzi*", di euro 1,00 per ogni giorno di asserita *"attivazione"*, per un valore complessivo di euro 64,00 (considerato il periodo in contestazione di 64 giorni, dal 30/04/2016 al 03/07/2016) ;

CONSIDERATO- condividendo le eccezioni di parte convenuta- che il piano qualificato " *Europa Daily Basic*" di cui l'attore lamenta la attivazione non richiesta, configura un profilo tariffario con modalità di commisurazione dei costi a *"pacchetto"* in luogo di tariffe a consumo per il traffico in *roaming* (come si evince anche dalle comunicazioni e delibere in atti, allegate da parte istante) ;

RITENUTO, pertanto in primo luogo, di derubricare la richiesta di indennizzi per *"attivazione di servizio non richiesto"* come formulata dall'istante e già oggetto di discussione in sede conciliativa, riqualificando la fattispecie all'esame come ipotesi eventuale di *"attivazione di profili tariffari non richiesti"*, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 8 comma 1 della più volte citata *"delibera indennizzi"*,; trattandosi in specie della applicazione di un piano tariffario per il cd *"roaming"* ;

TENUTO CONTO che nel corso dell'udienza di audizione, avvenuta il 20 marzo 2017, l'operatore- pur senza riconoscimento alcuno delle pretese attoree- ha manifestato la disponibilità a concludere in via conciliativa la controversia in essere, proponendo la corresponsione di un importo omnicomprensivo di euro 100,00 (cento,00) in favore dell'utente e la parte istante ha manifestato una disponibilità a transigere solo a fronte di una corresponsione dell'importo omnicomprensivo di euro 150,00;

DATO ATTO che le parti non sono quindi addivenute ad alcun accordo di composizione conciliativa della vertenza in corso;

CONSIDERATO che ai sensi dell'art. 19 del *"Regolamento"* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria e, ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza è limitata a eventuali rimborsi o indennizzi chiesti ed accertati, previsti dal contratto dalle carte dei servizi, individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere (regolamenti AGCOM);

CONSIDERATO inoltre che eventuali indennizzi chiesti ed accertati devono essere univocamente determinabili e proporzionali al pregiudizio eventualmente arrecato;

CONSIDERATO che la delibera n.222/16/CONS (quale richiamata e allegata dal medesimo istante) riconosce l'obbligo della Telecom di compensare gli utenti per i costi della tariffa *"Europa Daily Basic"* addebitati in violazione delle disposizioni immediatamente precettive del regolamento roaming e in assenza di apposita richiesta da parte degli utenti interessati;

RILEVATO peraltro che in specie nessun importo è stato addebitato o alcun esborso è stato indebitamente effettuato dal sig. Pisci in applicazione del profilo tariffario *"Roaming Europa Daily Basic"* contestato;

RILEVATA pertanto l'infondatezza delle pretese di parte attrice stante la carenza di alcun pregiudizio effettivo e di un interesse concreto e attuale al riconoscimento degli indennizzi invocati con l'istanza all'esame ;

VISTO l'art.19, co 6 del *"Regolamento"* che come parametro di riferimento per la valutazione delle spese di procedura richiama il *".....(omissis)..... grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione "*;

CONSIDERATO a tal proposito che, in specie, entrambe le parti sono state presenti ed hanno partecipato attivamente alla procedura anche in pendenza del tentativo di conciliazione e che, in ossequio allo spirito conciliativo, è stata manifestata da parte del gestore anche disponibilità a venire incontro alle esigenze di parte attrice per una composizione risolutiva di tipo negoziale della vicenda in discussione ;

VISTI tutti gli atti istruttori;

RITENUTO quindi - tenuto conto di quanto più sopra giuridicamente premesso, dall'analisi della fattispecie concreta e da quanto emerge dalla documentazione in atti -:

- Infondata la pretesa di riconoscimento e liquidazione degli indennizzi come già richiamati in premessa al presente atto ;

- non accogliibile la richiesta di rifusione delle spese legali;

Alla luce di quanto sopra,

DECRETA

Il rigetto dell'istanza di [illegible] Pisci nei confronti della Società Telecom Italia S.p.a.;

Le spese di lite si intendono compensate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

- Gabriella DI BLAS-

Documento informatico sottoscritto digitalmente ai sensi del D. Lgs. n. 82/05.