

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Decor Art xxx/TIM xxx

(LAZIO/D/196/2018)

IL CO.RE.COM DELLA REGIONE LAZIO

Registro Corecom n. 6

IL DIRIGENTE

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”;

VISTA l’istanza della società Decor Art xxx del 20.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante Decor Art xxx, intestataria dell’utenza telefonica fissa n. 06.9990XXXX con un contratto per servizi di telefonia fissa e servizi internet/adsl con la società TIM xxx (già Telecom Italia xxx), nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

- a. Nel febbraio 2017 riceveva un’offerta telefonica da un call center di Telecom per attivazione della “LINEA AFFARI” che veniva pubblicizzata come migliorativa delle precedenti condizioni contrattuali;

- b. Malgrado la mancata adesione a tale offerta, al ricevimento della prima fattura (All. n. 2), la Decor Art xxx constatava che Telecom aveva unilateralmente effettuato il cambio dalla “LINEA VALORE+” alla “LINEA AFFARI” con la quale non solo veniva mutato il piano tariffario (con decorrenza dal 02.03.2017), ma venivano richiesti, in luogo del precedente abbonamento di euro 108,32 a bimestre (All. n. 3), complessivi euro 359,19 (All. n. 2) con l’imputazione dei seguenti costi:
1. Cessazione anticipata linea (dal 02.03.2017) euro 100,00 oltre Iva;
 2. Loyalty bonus (dal 02.03.2017) euro 30,00 oltre Iva;
 3. Autodisabilitazione (maggio-giugno) euro 3,62 oltre Iva;
 4. Linea telefonica affari (02.03.2017 – 30.04.2017) euro 49,00 oltre Iva;
 5. Linea telefonica affari (maggio – giugno 2017) euro 49,00 oltre Iva;
 6. Linea Valore+ (01.02.2017 – 01.03.2017) euro 41,29 oltre Iva;
 7. Opzione Tutti Mobili Senza Limiti-Profilo TOP (01.02.2017 – 01.03.2017) euro 9,29 oltre Iva;
 8. Profilo Tutta Voce (07.03.2017 – 31.03.2017) euro 11,37 oltre Iva;
- c. Immediatamente la Decor Art xxx provvedeva a contestare tale fattura presso l’operatore tramite il servizio clienti a mezzo telefono, manifestando la volontà di recedere dal contratto;
- d. La Telecom S.p.A. acquisiva il reclamo che veniva rubricato con il n. 1.9263865005 del 09.03.2017;
- e. La modifica contrattuale avvenuta senza il consenso dell’utente veniva, altresì, contestata dal legale difensore con lettere inoltrate a mezzo pec nelle date del 01.06.2017 e del 21.06.2017 (All. n. 4 e 5);
- f. La Telecom xxx riscontrava tali missive con note del 20.06.2017 e del 08.07.2017 confermando la correttezza della fatturazione (All. n. 6 e 7);
- g. In data 08.01.2018 la società istante esperiva nei confronti di Telecom Italia xxx tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Lazio, conclusosi con verbale negativo. In tale sede, l’istante richiedeva:
1. Lo storno integrale delle fatture (bimestre febbraio/marzo 2017 e bimestre aprile/maggio 2017);
 2. Indennizzo per le modifiche contrattuali effettuate senza il consenso dell’utente e per l’interruzione del servizio;
 3. Ripristino delle condizioni contrattuali originarie;
 4. Pagamento delle spese legali;
- h. Nonostante il distacco della linea, la Telecom xxx ha continuato ad emettere fatture nei confronti della società istante (All. n. 10 e 11 per i bimestri giugno/luglio 2017; agosto/settembre 2017);

- i. L'istante, al fine di far cessare l'emissione di ulteriori fatture da parte di Telecom xxx, si è vista costretta a rinnovare la comunicazione di recesso contrattuale con lettera raccomandata a/r del 09.02.2018, inviata il 12.02.2018 (All. n. 12); recesso già comunicato in occasione del reclamo rubricato con il n. 1.9263565005 del 09.03.2017;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

1. lo storno integrale delle seguenti fatture:
 - o n. 8W00209880 del 06.04.2017 (bim. febbraio/marzo 2017);
 - o n. 8W00334299 del 07.06.2017 (bim. aprile/maggio 2017);
 - o n. 8W00453253 del 07.08.2017 (bim. giugno/luglio 2017));
 - o n. 8W00585432 (bim. agosto/settembre 2017);
2. lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al distacco della linea telefonica;
3. accertare l'inadempimento contrattuale della Telecom xxx per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e per il distacco della linea telefonica e, per l'effetto, condannarla al risarcimento dei danni subiti, da liquidarsi in via equitativa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM xxx (già Telecom Italia xxx), nella propria memoria difensiva, chiede che venga dichiarata e accertata l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza.

Tim dichiara di aver apportato una variazione unilaterale delle condizioni contrattuali a seguito della manovra tariffaria del 1° novembre 2016 avente ad oggetto la "flattizzazione", adottata ai sensi dell'art. 70 comma 4 del D.Lgs. n. 259/2003 "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", accompagnata "*da idonea informativa ai clienti finali, a cui veniva concesso il termine mensile per l'esercizio del diritto di recesso*".

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, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

3.1 Sul risarcimento del danno

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.

Il risarcimento dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Deliberazione 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 Sullo storno delle fatture

L'odierno istante ha chiesto lo storno delle fatture dei bimestri di febbraio/marzo 2017; aprile/maggio 2017; giugno/luglio 2017; agosto/settembre 2017 e di tutte le fatture emesse successivamente al distacco della linea telefonica.

Preliminarmente si osserva che da anni vi è consolidata giurisprudenza che avalla pienamente la facoltà dei professionisti (non solo di TLC) al legittimo esercizio del c.d. *jus variandi*, benché presidiato dal puntuale rispetto di obblighi informativi e modalità dell'esercizio del diritto di recesso, a tutela del contraente debole.

Perciò la condotta del gestore va esaminata, alla luce del richiamato articolato disposto dagli artt. 70 e 71 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e, in particolare il comma 4 dell'art.70 che così recita: *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.”*

Pertanto, sull'ascrivibilità all'art. 70 di altre note manovre di modifica contrattuale, questo Co.re.com., sulla scorta di posizioni già espresse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Orbene tale rimodulazione, operata dal gestore, è ascrivibile alla fattispecie delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali consentite dall'art. 70, comma 4 CCE e, come tale legittima, previo rispetto nella comunicazione all'utenza, dei requisiti normativi previsti sotto il profilo sia temporale che contenutistico.

Non vi è prova, in atti, che la condotta del gestore sia stata conforme al dettato normativo. E difatti l'istante dichiara di essere stato contattato dal servizio clienti per una modifica del piano tariffario senza alcuna notifica formale della manovra medesima.

Ciò nonostante, l'istante ha manifestato il proprio dissenso alla manovra tariffaria.

Per ciò solo, tutte le voci contabilizzate a titolo di penale dal gestore devono essere considerate illegittime e non dovute.

Pertanto, se TIM xxx ha deciso di applicare, senza prova di avvenuta notifica all'istante, delle modifiche unilaterali, alle quali l'istante non ha inteso aderire, non è di certo ascrivibile all'istante la cessazione del vecchio abbonamento “Linea Valore+” e dell'opzione “Opzione Tutti Mobili Senza Limiti-Profilo TOP” con contestuale contabilizzazione del nuovo profilo.

La fattura n. 8W00209880 del 06.04.2017 (bim. febbraio/marzo 2017), pertanto, merita di essere stornata della complessiva somma di € 240,17 + iva.

Quanto alle altre fatture, non avendo l'istante avanzato formale recesso scritto dal contratto se non in data 9.2.2018, e riscontrandosi le stesse in linea con quanto corrisposto prima della fattura contestata n. 8W00209880 del 06.04.2017, alcuno storno, sic et simpliciter, può essere disposto anche considerato che l'istante, a mezzo del suo legale, con la raccomandata del 21.06.2017 ha ratificato la cessazione del Profilo “Linea valore +” acconsentendo di essere tariffato in un profilo diverso.

Vi è, però, che l'istante ha lamentato il distacco della linea e la non tenuta delle fatture contabilizzate successivamente al distacco stesso.

Il gestore non contesta l'affermazione dell'istante circa l'avvenuto distacco.

Spetta, pertanto, al gestore la ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando tutte le fatture successive all'avvenuto distacco/sospensione e, considerato il recesso del 9.2.2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

3.3 Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo riconoscere l'importo di euro 100,00, quale rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione.



DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società Decor Art xxx
2. La società TIM xxx è tenuta a corrispondere la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura nonché allo storno dell'importo di euro 240,17 oltre Iva, dalla fattura n. 8W00209880 del 06.04.2017.
3. La società TIM xxx è tenuta, altresì, alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante stornando tutte le fatture successive all'avvenuto distacco/sospensione e, considerato il recesso per inadempimento del 9.2.2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialonga

F.TO