

DETERMINA N.

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. BXXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/25/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 13.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta l'asserito illegittimo aumento dei costi di fatturazione a seguito della modifica unilaterale di contratto, che ha previsto il passaggio della fatturazione mensile a quella a 28 gg.

In particolare, precisa che, a seguito del provvedimento 26134/2016, con il quale l'Antitrust ha sanzionato l'operatore Telecom Italia xxx per aver ridotto il periodo di rinnovo dei piani tariffari degli utenti, si rendeva conto che anche la sua offerta per la telefonia mobile aveva subito una riduzione del periodo di rinnovo da 30gg a 28 gg. Pertanto, presentava formale reclamo a mezzo lettera raccomandata a./r. ricevuta dall'operatore in data 18.8.2016, ma senza esito. Alla luce di ciò, chiede la ricostruzione dei rinnovi, al fine di verificare il momento in cui è stato ridotto il periodo di fatturazione, il ripristino della durata del ciclo di fatturazione a 30gg e un indennizzo di € 635,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la ricostruzione fattuale operata dall'utente, nonché la mancanza di prove a supporto dei disagi subiti dall'istante.

In particolare, sostiene la legittimità del proprio operato, stante il rituale preavviso inviato ai propri utenti circa la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; pertanto, chiede il rigetto delle avverse richieste.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istante contesta l'asserito illegittimo aumento dei costi di fatturazione a seguito della modifica unilaterale di contratto che ha previsto il passaggio della fatturazione mensile a 28 giorni. Dalla documentazione prodotta si evince che si tratta di un contratto relativo ad una linea mobile prepagata.

Sul punto appare opportuno rilevare che, per quanto riguarda il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi". Infatti, l'art.1 della sopra citata delibera n. 121/17/CONS, ha apportato modifiche all'articolo 3 della delibera n. 252/16/CONS

“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica” con l’aggiunta del comma 10 in cui ha precisato che *“Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest’ultima”*. Su quest’ultimo aspetto si precisa che è considerata convergente un’offerta che unisce all’offerta voce e ADSL anche l’offerta mobile.

Nel caso di specie, tuttavia, non risulta documentazione attestante la sussistenza di un’offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall’utente, che integri entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile). Né risulta che l’istante abbia puntualizzato nulla in merito al fatto che il contratto afferisce ad un’offerta mobile prepagata.

Pertanto, considerato che per la telefonia mobile l’obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172/2017 soltanto a decorrere dal 05.04.2018, le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte, (cfr. Determina Direttoriale Agcom 20/19/DTC).

Per ciò che concerne il reclamo presentato in data 18.08.2016, invece, l’operatore non ha fornito prova di eventuali riscontri e pertanto, tenuto conto del termine di 30 giorni per fornire risposta al reclamo, previsto dalla Carta Servizi Telecom, si riconosce a titolo di indennizzo ex art. 11 della delibera 73/11/CONS la somma di € 118,00 (€ 1,00 x 118gg dal 17.09.2016 al giorno di presentazione dell’istanza di definizione 13.01.2017).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell’articolo 19, co. 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della modesta entità del presente procedimento, appare equo compensare le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

DETERMINA

- A parziale accoglimento della domanda della Sig.ra S. Bxxx, TIM xxx è tenuta al pagamento della somma di € 118,00 ai sensi dell’art. 11 del Regolamento di cui all’allegato “A” alla Deliberazione 73/11/CONS, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all’istante e da recapitarsi presso l’indirizzo di fatturazione.

- 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.

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

Roma, 23/09/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO