

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DETERMINA A00645 del 28/09/2020

P. Carbone/TIM XXX

(Lazio/D/851/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Registro Corecom n. 5

IL DIRETTORE

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 del 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 dell’utente sig. P. Carbone del 18.07.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante Paolo Carbone, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 06.5297xxx con un contratto per servizi di telefonia fissa con la società TIM xxx (già Telecom Italia S.p.A.), nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

- a. La linea telefonica 06.5297xxx, con profilo tariffario “base”, prevede solo la linea telefonica tradizionale voce e tariffazione a consumo. Per motivi di lavoro, l’istante trascorre molto tempo all’estero, con un traffico voce praticamente nullo;
- b. Ad aprile 2015, Telecom ha rinominato i profili tariffari, ed a insaputa dell’istante e senza nessuna richiesta, sulla linea in oggetto è stato attivato un profilo tariffario “Voce” – con tariffazione a consumo – e l’offerta “Tutto Voce” con chiamata illimitate verso fissi e mobili nazionali. Oltre a ciò, Telecom inseriva altri costi per servizi non richiesti e/o cessati: il

servizio “CHI È”, il noleggio del telefono (riconsegnato molti anni prima) e un presunto noleggio accessori;

- c. A causa della domiciliazione bancaria per il pagamento delle fatture, la soppressione della bolletta cartacea ed il passaggio alla fatturazione a 4 settimane (per cui l'importo pagato ogni 4 settimane era pressoché il medesimo importo pagato in precedenza a bimestre), l'istante si accorgeva solo a gennaio 2018 del cambio profilo non richiesto e soprattutto non richiesto;
- d. Con nota prot. C19525017 del 05.03.2018 TIM riscontrava la fondatezza di quanto evidenziato dall'istante con la segnalazione scritta a mezzo Pec (all. 4) del 20.01.2018 ed esprimeva il proprio rincrescimento per l'accaduto e confermava di aver attivato l'offerta “voce” in data 22.02.2018;
- e. Nell'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione del 12.06.2018 le parti non raggiungevano un accordo;

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

- i. La restituzione del maggior costo pagato pari ad euro 10,13 ogni 4 settimane per il periodo: aprile 2015 - 19 gennaio 2018, pari ad euro 362,14, maggiorato del 6% annuo (stessa aliquota addebitata al cliente per ritardato pagamento) per un totale di euro 423,16;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM xxx (già Telecom Italia S.p.A.), nella propria memoria difensiva, chiede che venga accertata e dichiarata l'infondatezza nel merito presentata dal sig. Paolo Carbone.

Nel merito si rileva l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Tim S.p.A. Il sig. Carbone, *“non avendo esercitato il diritto di recesso dal contratto limitatamente all'utenza n. 06.5297XXX, ha soggiaciuto automaticamente alle nuove condizioni contrattuali adottate da TIM a partire dal 31 maggio 2015 e le contestazioni sollevate al riguardo, invero in maniera poco tempestiva, non possono trovare alcun accoglimento”*.

Suddetta manovra tariffaria intrapresa da TIM xxx, è stata posta in essere nel rispetto delle previsioni contrattuali e dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, variando l'offerta di “linea telefonica di casa” al costo di euro 37,08/bimestre con l'offerta “Tutto voce” al costo di euro 29,00/mese.

In data 14.08.2018 la linea è migrata verso altro OLO.

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, contrariamente a quanto asserito da Telecom Italia xxx.

L'utente chiede di applicare al rimborso la maggiorazione pari al 6% applicata dal gestore per l'ipotesi di ritardato pagamento.

La domanda dell'utente è inammissibile per difetto di competenza per materia del CO.RE.COM. dal momento che la stessa non rappresenta una delle ipotesi indennizzabili dalla normativa di settore.

E così.

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".

Tanto premesso la domanda principale dell'istante può essere accolta.

E così.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la deliberazione n. 169 /15/CONS "Diffida alla società Telecom Italia xxx al rispetto degli articoli 53, 54, 70 e 71 del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 e dell'articolo 4, dell'allegato a, della delibera n. 179/03/CSP" ha esaminato e deliberato in riferimento alle tre offerte (offerta "Voce" - costo di 19,00 euro/mese; offerta "Tutto Voce" - costo di 29,00 euro/mese; offerta "Tutto" - costo di 44,90 euro/mese) su cui dal 1° maggio 2015 sono stati ricollocati automaticamente gli utenti che avevano il profilo delle linee telefoniche denominate "tradizionali RTG" e che avevano attive le offerte tariffarie che, in pari data, sono state cessate e non più commercializzate.

Per quanto descritto, l'attività di vigilanza dell'Autorità si è concentrata sul rispetto della normativa in materia di Servizio Universale di cui all'articolo 53 e seguenti del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché di quella relativa alle garanzie assicurate agli utenti dagli articoli 70 e 71 del Codice e dall'articolo 4 dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

La manovra posta in essere da Telecom Italia implica la modifica delle condizioni di fatturazione dell'intera clientela residenziale ed incide, in vario modo, sui piani tariffari di circa 5,2 milioni di utenti. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto degli obblighi di Servizio Universale nonché degli obblighi di informativa nei confronti degli utenti interessati dalla manovra in esame.

Si riporta integralmente parte della motivazione resa dall'Autorità. *"La connessione, in postazione fissa, a una rete di comunicazioni e la fornitura di servizi telefonici rappresentano, dunque, il contenuto, determinato ex lege (cfr. articolo 54 del Codice) del contratto di fornitura del Servizio Universale. Si rammenta, inoltre, che, ai sensi dell'articolo 53, comma 2, del Codice, la fornitura del Servizio Universale deve essere garantita ad un prezzo accessibile. Orbene, la manovra presentata da Telecom Italia all'Autorità incide su tutti gli utenti della rete pubblica in postazione fissa, ivi inclusi i fruitori del Servizio Universale. All'interno di tale categoria, occorre distinguere gli utenti titolari di una linea di accesso alla rete (cosiddetta RTG) priva di offerte di servizi telefonici attive e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo, da quelli che avevano già aderito ad ulteriori specifiche offerte tariffarie, comprensive del servizio telefonico, come quelle che Telecom Italia cesserà a partire dal 1° maggio 2015. Per i primi, titolari solo di una linea di accesso alla rete senza altre offerte attive, il trasferimento automatico ad un'offerta flat, comprensiva del servizio telefonico con chiamate illimitate, altera sostanzialmente l'oggetto (stabilito dalla legge) del contratto di fornitura del Servizio Universale (limitato, come sopra rammentato, all'accesso alla rete con la possibilità di richiedere il servizio telefonico), costringendo l'utente a pagare un servizio ulteriore, determinando, altresì, un sostanziale aumento delle spese. Per tali ragioni, sotto il profilo della tutela dell'utenza, si rende necessaria la previa acquisizione, da parte di Telecom Italia, del consenso espresso di tale categoria di utenti anche ai sensi dell'articolo 70, comma 1, del Codice il quale declina, nel settore delle comunicazioni elettroniche, il principio generale della libertà negoziale. Solo con riferimento agli utenti che avevano già attive specifiche offerte tariffarie relative al servizio telefonico, il passaggio ad un'offerta flat - configurando, appunto, una mera rimodulazione di offerte tariffarie già attive - può essere legittimamente inquadrato nell'ambito della disciplina sulle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice. Orbene, nella manovra in corso Telecom Italia trasferirà automaticamente all'offerta "Tutto Voce" - che prevede non solo l'accesso alla connessione da postazione fissa ma anche un pacchetto flat di servizio fonia - non*

solo i clienti che avevano già attive le offerte tariffarie di cui è prevista la cessazione, ma anche gli utenti che erano titolari esclusivamente della linea tradizionale RTG.

Tutto ciò premesso con la deliberazione n. 169/15/CONS l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha diffidato la società Telecom Italia xxx a rispettare, nei termini di cui in premessa, gli articoli 53, 54, 70 e 71 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e l'articolo 4 dell'allegato A della delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera A autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 169/15/CONS 10 b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS.

Con la delibera n. 169/15/CONS, del 20 aprile 2015, l'Autorità ha diffidato la Telecom a rispettare gli articoli 53, 54, 70 e 71 del Codice, in merito alla manovra tariffaria relativa alle proprie offerte fisse residenziali, attuata a decorrere dal 1° maggio 2015, facendo in particolare riferimento:

- agli obblighi informativi dovuti agli utenti relativamente alle nuove condizioni giuridiche ed economiche delle offerte vigenti a partire dal 1° maggio 2015 nonché all'esercizio del diritto di recesso;
- agli obblighi di servizio universale, in particolare alla necessità, anche ai sensi dell'articolo 70, comma 1, del Codice, della previa acquisizione del consenso espresso per trasferire i clienti titolari di una linea di accesso alla rete (c.d. linea RTG) priva di specifiche offerte tariffarie e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo, al nuovo piano flat, comprensivo del servizio telefonico con chiamate illimitate, denominato “*Tutto Voce*”.

La stessa Autorità, successivamente, con la deliberazione n. 61/16/CONS “*Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per l'inottemperanza alla diffida impartita con delibera n. 169/15/cons (contestazione n. 13/15/dit)*”, dopo aver riscontrato la gravità della violazione ancora posta in essere da Telecom, ha accertato che la stessa società non ha ottemperato a quanto richiesto dall'Autorità con la delibera n. 169/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, ed ha ordinato ed ingiunto alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, Telecom è tenuta al rimborso delle somme indebitamente fatturate per la manovra tariffaria censurata da AGCOM dalla fattura di aprile 2015 fino alla fattura del 6.3.2018. Concordemente a quanto comunicato da Telecom, infatti, dalla successiva fattura di aprile 2018 il canone è stato adeguato alla tariffa “*Voce*”.

Non sussistono dubbi sui pagamenti delle fatture dal momento che, proprio il gestore, ha allegato dettaglio analitico della posizione contabile dell'istante dando atto dei pagamenti effettuati nel periodo contestato.

Spetta, pertanto, all'utente il rimborso della somma di € 376,56 quale differenza tra quanto avrebbe dovuto pagare e quanto effettivamente pagato.



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, si ritiene congruo riconoscere all'utente la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.



VISTO l'art. 19, comma 7, della deliberazione Agcom n. 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente P. Carbone, nei confronti di TIM xxx;
2. La società TIM xxx è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, la somma di € 376,56 maggiorata degli interessi legali dalla data della domanda fino all'effettivo soddisfo.
3. La società TIM xxx è tenuta a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Vincenzo Ialongo

F.TO