

L'anno duemilaventi, il giorno venti del mese di aprile alle ore 11.00 in Torino, si è riunito il Comitato in videoconferenza con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

DELIBERA N. 15 – 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 487/2017 – XXX XXX / TIM S.p.A.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/487/2017 del 29/11/2017 con cui il sig. Marco XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Tim S.p.A. (di seguito Tim) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del nota del 13/12/2017 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie di entrambe le parti e le repliche dell'istante;

UDITE le parti nell'udienza del 19/12/2019;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

L'istante nei propri scritti difensivi, relativamente all'utenza XXX, rappresenta:

- che dal mese di aprile 2017 senza preavviso e senza preventiva comunicazione Tim ha inoltrato e addebitato fatture con periodo di fatturazione di 28 giorni anziché con cadenza mensile;
- che in forza della legge di bilancio 2017 la fatturazione mensile è divenuta obbligatoria per telefoni e pay tv.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il ripristino della fatturazione mensile;
- 2) la rettifica delle fatture emesse da aprile 2017;
- 3) il rimborso delle quote ritenute e non dovute;
- 4) l'indennizzo per ogni bolletta emessa con fatturazione 28 giorni;

- 5) il risarcimento del danno per rimborso spese forfettarie ed attività posta in essere per il presente procedimento e per quello in prima istanza avanti il Corecom.

Nella propria memoria l'operatore in via preliminare eccepisce:

- la parziale inammissibilità ed infondatezza della domanda limitatamente alla richiesta di risarcimento giusto quanto previsto dall'art. 19 della delibera AGCOM 173/07/CONS;
- la parziale inammissibilità dell'istanza di ripristino della fatturazione mensile per violazione dell'art. 19, comma 4 della delibera 173/07/CONS in cui viene individuato il contenuto vincolato della cognizione e del relativo eventuale provvedimento finale del Corecom che non ricomprende alcun ordine di *facere*.

Nel merito, Tim osserva che:

- la descrizione dei fatti è sfornita di prova stante l'assenza di documenti idonei a supportare le richieste avverse, con conseguente lesione del diritto di difesa nonché genericità e indeterminatezza delle richieste;
- in relazione alla pretesa illegittima variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, il contratto in essere tra le parti è stato oggetto di apposita modifica decorrente dal 1/1/2017, adottata ai sensi dell'art. 70, comma 4 del d.lgs. 259/2003 e sottoposta alla preventiva approvazione dell'Autorità di settore;
- Tim aveva informato tutta la clientela incluso il sig. XXX di tale manovra come dimostra l'apposita sezione denominata "Comunicazioni Tim per te" contenuta nel conto telefonico n. RA01240268, dando l'opportunità di esercitare il diritto di recesso;
- è stata data inoltre ampia visibilità a tale manovra tariffaria sia all'interno del proprio sito web, sia sui principali quotidiani a diffusione nazionale;
- che la richiesta di indennizzo non ha fondamento perché nel caso di specie ricorre una variazione della periodicità della fatturazione e non del *pricing*.

Con memoria di replica, il signor XXX XXX eccepisce che la memoria dell'operatore del 2/1/2018 deve considerarsi nulla per mancanza di procura; sulla asserita parziale inammissibilità e infondatezza della domanda limitatamente alla richiesta di risarcimento del danno, osserva che, in forza del disposto dell'art. 19, comma 6 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie, l'organismo conserva la facoltà di riconoscere il rimborso delle spese di procedura; sulla asserita parziale inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 19, comma 4 della delibera 173/07/CONS, sostiene che la richiesta è diretta alla pronuncia circa la conformità o meno della condotta dell'operatore alle disposizioni regolamentari, con conseguente diritto agli indennizzi richiesti; sulla doglianza di controparte circa la mancata produzione di documenti, ritiene che gli stessi siano nella disponibilità dell'operatore; sulla variazione unilaterale delle condizioni, assume che la circostanza che Tim abbia comunicato al sig. XXX la modifica delle condizioni di fatturazione non la rende legittima e che l'illegittimità della stessa è già stata sanzionata dall'Autorità competente e la legge di bilancio 2017 ha disposto il ripristino della fatturazione mensile.

Per tali motivi, l'istante insiste nelle richieste già formulate.

Nell'udienza di conciliazione del 19/12/2019 l'istante, per tramite del proprio difensore, conferma di essere ancora cliente Tim.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal sig. XXX XXX possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, non può trovare accoglimento la eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore, con riferimento alla richiesta dell'istante di ripristino della fatturazione mensile in quanto, già prima dell'espressa indicazione contenuta nel nuovo Regolamento di procedura, approvato con delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., l'ordinamento non escludeva affatto la possibilità di imporre, limitatamente ad alcuni casi, un *facere* all'operatore, riconoscendo invece, già nella legge istitutiva dell'Autorità, un ampio potere di "intervenire" nelle controversie tra utenti e gestori (*cf.*, in tal senso, determina AGCOM 20/19/DTC). In ogni caso, detta richiesta, di cui al punto 1), risulta già essere stata soddisfatta perché, con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, a partire dal 5 aprile 2018 la fatturazione ha ripreso a essere su base mensile.

Quanto all'eccezione dell'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento, è pur vero che la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, tuttavia parte istante ha meglio precisato nella memoria difensiva e nelle repliche come con tale richiesta intendesse riferirsi alle spese di procedura, sulle quali si dirà in seguito.

Sul rilievo avanzato da parte istante in ordine alla mancanza di procura dei difensori dell'operatore, si evidenzia che la stessa risulta essere allegata alla memoria difensiva di Tim pervenuta con PEC del 2/1/2018.

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti 2) e 3), le stesse meritano accoglimento in relazione alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS.

La richiesta di indennizzo di cui al punto 4) va invece respinta perché trattasi di fattispecie non tipizzata nel Regolamento Indennizzi. Si è infatti nell'ambito della rimodulazione contrattuale e non in quella di cui all'art. 8 del summenzionato Regolamento relativa ad attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti; ne consegue esclusivamente il diritto dell'utente allo storno/rimborso delle somme illegittimamente fatturate.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX XXX, per i motivi sopra indicati, la società Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuta a:

- restituire i giorni erosi nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa n. XXX, secondo le modalità già stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione della presente delibera.
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte