

Co.Re.Com. Cal/Vic

DELIBERAZIONE N. 132

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - XXX SALEMME C/ RTI XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 24/01/2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n.3453, con cui la sig.ra XXX Salemme, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la R.T.I. XXX. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 31 gennaio 2014 (prot. n. 4579), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

vista la richiesta di integrazione istruttoria del 20 marzo 2014;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente sig.ra XXX Salemme, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, risultato infruttuoso per la mancata adesione dell'operatore, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando di aver sottoscritto, il 15 gennaio 2011, contratto di

abbonamento televisivo a pagamento con l'operatore R.T.I. XXX (d'ora in poi R.T.I.). Ha precisato che il pagamento delle fatture avveniva mediante rid postale con addebito diretto sul proprio conto. Ha altresì lamentato la sospensione del servizio subito sin dai primi giorni di dicembre 2013, operata illegittimamente da RTI, senza congruo preavviso. Ha rappresentato che a seguito di reclamo telefonico inoltrato all'operatore ha appreso che la sospensione del servizio è stata praticata per morosità, stante il mancato pagamento di talune fatture. La ricorrente ha dichiarato di aver contestato siffatta circostanza, in quanto nessuna comunicazione in tal senso le era pervenuta da Poste Italiane né dall'operatore medesimo al quale, comunque, era stata fatta la richiesta di ottenere il dettaglio delle fatture asseritamente ritenute insolute. Ha dichiarato che le richieste di delucidazioni e chiarimenti inoltrate all'operatore sono rimaste tutte infruttuose, e che anzi quest'ultimo, ha continuato ad emettere fatture, nonostante la mancata erogazione del servizio. Ha concluso chiedendo lo storno delle fatture insolute; un indennizzo per la sospensione del servizio; uno per la mancata risposta ai reclami oltre ad indennizzi "vari"; ha inoltre richiesto il rimborso di costi e delle spese di procedura.

Con lettera di avvio del procedimento le parti sono state invitate a produrre memorie e documenti entro i termini ivi previsti.

Con memoria del 13 febbraio 2014, ricevuta nei termini procedurali, l'operatore R.T.I. ha dichiarato che la sospensione del servizio è dipesa unicamente dal mancato pagamento di alcuni canoni di abbonamento. Ha inoltre dedotto di non aver mai ricevuto alcun reclamo da parte della ricorrente e di aver agito conformemente alle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio. Ha proposto, inoltre, al fine di definire bonariamente la vertenza, lo storno degli importi insoluti e la corresponsione dell'importo di euro 50,00. La ricorrente, dal canto suo, con memoria di replica ha riproposto doglianze e richieste già rassegnate nell'atto introduttivo della odierna procedura, insistendo per l'accoglimento della domanda.

A seguito di richiesta di integrazione istruttoria del 20 marzo 2014 l'operatore ha ribadito che la sospensione del servizio, ad oggi ancora in atto, è stata operata unicamente per morosità dell'utente che ha omesso di corrispondere le fatture di agosto, ottobre, dicembre 2013 e febbraio 2014.

Esperita l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

1. Motivi della decisione.

1.1. Osservazioni in rito.

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

Occorre altresì, dar atto del comportamento delle parti: l'operatore convenuto non ha aderito all'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione nonostante la regolarità dell'avviso di convocazione, mentre nell'odierna procedura, al pari dell'utente, ha svolto attività difensiva e deduttiva. L'operatore convenuto, si è altresì dichiarato disponibile a stornare gli importi tuttora insoluti e a riconoscere alla ricorrente l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute.

2. Riguardo al merito

L'utente ha lamentato la sospensione del servizio, senza preavviso, a decorrere dal 01 dicembre 2013. R.T.I, che ha ammesso la sospensione del servizio per morosità, ha dedotto di

aver tenuto un comportamento conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto, ritenendo del tutto legittima la sospensione, in ragione dei ripetuti mancati pagamenti da parte dell'istante.

La difesa di R.T.I. non può essere condivisa, stante il chiaro disposto di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CONS secondo il quale: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso" l'operatore "può disporre la sospensione...". Dunque in nessun caso l'utenza può essere sospesa senza preavviso, neppure nel caso di "ripetuti ritardi di pagamento" o di "ripetuti mancati pagamenti", come R.T.I. vorrebbe lasciar intendere. Tale preavviso non vi è stato, né l'operatore ha dedotto di averlo inviato.

All'uopo si osserva che in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima in quanto avvenuta senza il rispetto di quanto stabilito dall'art. 5 Delibera 173/03/CONS e l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS) pari ad euro 7,50 *pro die*.

Quanto al periodo di sospensione esso va computato dal 01 dicembre 2013 (*dies a quo*) al 24 gennaio 2014 (*dies ad quem*), data di presentazione dell'istanza di definizione per un totale di 54 gg. ed euro 405,00 di indennizzo (euro 7,50x54 gg.). All'uopo, ai fini del conteggio dell'indennizzo dovuto all'istante, in ossequio ad un criterio di ragionevolezza ed equità, non può computarsi un periodo di sospensione più ampio rispetto a quello predetto, considerato che in costanza del procedimento di definizione la ricorrente era stata resa comunque edotta ufficialmente dall'operatore della sussistenza di fatture insolute a suo carico che la stessa avrebbe dovuto onorare, avendo fruito del servizio, anche in virtù del principio di buona fede e diligenza che deve informare qualsivoglia rapporto contrattuale. Al riguardo, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Esso opera, quindi, come un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr.: Cass. n. 18947/2005).

Per tutti questi motivi, l'operatore è tenuto ad annullare in favore dell'utente tutte le fatture emesse durante il periodo di sospensione del servizio. Di contro, la ricorrente, per le ragioni anzidette è tenuta ad onorare le fatture ancora insolute relativamente ai periodi in cui concretamente ha utilizzato il servizio.

3. Sulla richiesta di corresponsione di indennizzi "vari"

La domanda è generica, indeterminata e non provata, onde se ne dispone il rigetto.

4. Sulla mancata risposta ai reclami

A fronte dell'asserito inadempimento, l'istante ha dichiarato di aver reclamato e di non aver ricevuto alcun riscontro alle proprie segnalazione. Ha però omesso di produrre la documentazione comprovante siffatti assunti; nel mentre, l'operatore ha eccepito di non avere ricevuto reclami di sorta.

Ciò precisato la doglianza *de qua*, rimasta indimostrata, non appare meritevole di accoglimento.

5. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 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, considerate le difese svolte dalle parti e la stessa proposta transattiva effettuata da R.T.I nei propri scritti difensivi, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese delle procedure di conciliazione e di definizione.

Per quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata della sig.ra XXX Salemmè.

La società R.T.I. XXX è pertanto tenuta:

- 1) a corrisponderle l'importo di €. 405,00 (diconsi quattrocentocinque/00) per le ragioni indicate al punto 2.;
- 2) a corrisponderle la somma di euro 50,00 (cinquanta) per spese di procedura.

L'operatore è altresì tenuto ad annullare tutte le fatture emesse durante il periodo di sospensione del servizio; di contro l'utente è tenuto ad onorare le fatture emesse, ad oggi insolute, relative ai periodi in cui ha utilizzato il servizio.

Si rigettano tutte le altre richieste formulate dall'istante.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale risarcimento del danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento su indicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

La società R.T.I. XXX è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale