

*CO.RE.COM. CAL/QE*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 134 DEL 19-9-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Zappellini xxxxx c/Tiscali Italia xxxx – n. utenza xxxxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n.49923 del 12 dicembre 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la documentazione allegata alla sopra citata istanza;

VISTA la nota del 13 dicembre 2016, prot.n. 50297, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria difensiva e gli allegati prodotti dalla Compagnia resistente;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che l'odierno ricorrente lamenta:

- 1) che In data 01 aprile 2014, ha perfezionato un contratto con Tiscali che prevedeva l'attivazione del profilo tariffario "Tutto incluso light";
- 2) che l'attivazione del profilo tariffario è avvenuta solo il 22 aprile 2014 e quindi con notevole ritardo rispetto a quanto previsto dalle copiose delibere AGCOM;

Per quanto sopra, il ricorrente

richiede un indennizzo per ritardata attivazione del profilo tariffario per 21 giorni ai sensi della delibera 73/11/CONS All.A, nonché il rimborso della somma relativa alla prima fattura;

il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 10 novembre 2016;

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha respinto ogni addebito, chiedendo il rigetto integrale delle richieste avanzate dal ricorrente

Con riferimento alla sottoscrizione del contratto, la compagnia resistente ha dimostrato *ex adverso* che il contratto non è stato concluso il 1 aprile 2014, evidenziando che in tale data, in ottemperanza alla normativa di settore, è stata inviata all'indirizzo e-mail del ricorrente, solo la "welcome pack (WP)", ovvero un plico - lettera contenente il Contratto con il riepilogo delle caratteristiche e dei Costi del Servizio e le Norme Generali di Contratto. Più tardi, il 4 aprile 2014, il ricorrente ha spedito all'operatore il contratto firmato, ed il 23 aprile 2014 il servizio è stato attivato, con la relativa promozione. Essa prevedeva l'applicazione di un listino scontato con un canone di € 17,95 al mese per i primi due anni (IVA AL 22%). Evidenzia, pertanto, la società resistente che non solo non vi è stato alcun ritardo nell'attivazione del contratto, che si è perfezionata in 23 giorni, secondo le tempistiche della Carta dei Servizi Tiscali, ma anche che la contestazione della ritardata attivazione della promozione è senza fondamento, dal momento che la promozione in questione è stata attivata e calcolata correttamente dal primo giorno della sua attivazione.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione,

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si osserva quanto segue.

Le Condizioni Generali del contratto Tiscali prevedono all'art.2, comma 2.4, che *"il contratto si considera perfezionato nel momento in cui Tiscali comunicherà al Cliente l'accettazione della proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) o con l'attivazione del Servizio"*.

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta dalla società resistente nel presente procedimento, risulta che il contratto si è perfezionato il 23 aprile 2014 con l'attivazione della promozione avvenuta nel rispetto dei novanta giorni previsti dalla Carta dei Servizi al punto 2.2, ove si consideri che l'attivazione del contratto è stata richiesta il 31 marzo 2014.

Inoltre, da un esame della fattura contestata n. 141692XXX emessa dalla società resistente il 03 giugno 2014, risulta che la stessa è stata correttamente contabilizzata dal giorno effettivo di attivazione del Servizio.

Pertanto, alla luce delle superiori considerazioni, non vi è dubbio che il gestore abbia mantenuto un comportamento corretto ed improntato al rispetto delle previsioni contrattuali.

Per i motivi suindicati, le doglianze lamentate dal ricorrente non possono trovare accoglimento e deve quindi concludersi per il rigetto delle domande di indennizzo.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperienza del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura vista la totale infondatezza delle domande del ricorrente;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale del ricorso presentato dal Sig. **Zappellini G.** nei confronti della Compagnia Tiscali Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento *"il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità"*, come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 18 settembre 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to Emanuela Quattrone

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
F.to Avv. Rosario Carnevale