

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.337 DEL 21-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Giordano xxx/ TIM - Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

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. 1415 del 15 gennaio 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 nota del 20 gennaio 2016, prot. n. 2056, 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 nota pervenuta in data 11 febbraio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 18 febbraio 2016, con cui il ricorrente ha prodotto le memorie di replica;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) pratica commerciale scorretta e ingannevole; 2) addebito somme in contestazione;

in particolare lamenta:

- 1) di aver sottoscritto, tramite agente, un contratto con la società resistente, per l'attivazione dell'offerta "Tutto Fibra", al prezzo di € 56,00 mensili più IVA, comprendente il traffico voce, internet e una carta ricaricabile;
- 2) l'agente, tuttavia, non rilasciava copia del contratto;
- 3) dopo l'attivazione della linea telefonica venivano recapitate due fatture, una relativa al bimestre febbraio – marzo 2015, di € 22,48, e una relativa al bimestre aprile – maggio 2015, di € 332,00;
- 4) solo dopo innumerevoli telefonate, l'istante riusciva ad ottenere copia del contratto.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 ottobre 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) la risoluzione *ab origine* del contratto;
- 2) l'annullamento delle fatture pendenti;
- 3) la restituzione dei pagamenti effettuati;
- 4) un indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito e, preliminarmente, chiede venga dichiarata l'inammissibilità dell'istanza, in quanto presentata oltre i termini indicati dall'art. 14, comma 2, del Regolamento.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) sull'utenza, oggetto del presente procedimento, è stata attivata l'offerta commerciale "Tutto Fibra", al costo mensile di € 50,00 più IVA, ovvero a un costo minore di quello lamentato dall'istante (conti allegati);
- 2) nella fattura n. 8U00155xxx, relativa al bimestre aprile – maggio 2015, di € 332,00, sono stati addebitati i seguenti costi: € 100,00 per anticipo conversazioni, € 100,00, quale quota di adesione a "Tutto Fibra", € 88,33 quale rateo del canone per l'offerta "Tutto Fibra", attivata l'8 aprile 2015;
- 3) tali importi corrispondono a quanto previsto dalle condizioni contrattuali ed erano già stati chiariti all'istante con la nota del 20 agosto 2015;
- 4) il ricorrente ha effettuato solo il pagamento della predetta fattura, tramite piano di rateizzazione concordato e comunicato allo stesso, non provvedendo al pagamento delle fatture successive e accumulando una morosità di € 367,85.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

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, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, l'istanza presentata dal ricorrente è dichiarata procedibile, poiché pervenuta a questo Co.re.com, nei termini indicati dall'art. 14, comma 2, del Regolamento, anche se protocollata il giorno successivo alla ricezione.

PRELIMINARMENTE, sono dichiarate inammissibili le richieste di risoluzione *ab origine* del contratto e di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per incompetenza dell'organo adito.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

alla luce della documentazione acquisita, emerge che la fatturazione emessa dalla società resistente è conforme alle condizioni contrattuali previste dall'offerta "Tutto Fibra". Tuttavia, l'istante ha affermato di non aver ricevuto copia delle condizioni contrattuali e di non aver avuto conoscenza delle stesse, se non per tramite di quanto riferitogli dall'agente della società resistente, prima dell'emissione della fattura n. 8U00155xxx, relativa al bimestre aprile – maggio 2015, di € 332,00. Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Inoltre, si deve evidenziare che il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Qualora il consulente del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto. Il consumatore, nel caso di specie, è stato edotto sulle caratteristiche dell'offerta e sul suo costo mensile, ma non sui costi di attivazione.

Per tali motivazioni, per la fattura n. 8U00155xxx, relativa al bimestre aprile – maggio 2015, di € 332,00, la società resistente è tenuta a rimborsare all'istante l'importo totale di € 200,00, quale somma illegittimamente accreditata per anticipo conversazioni (€ 100,00) e per quota di adesione a "Tutto Fibra" (€ 100,00).

Sono rigettate le altre richieste di storno/rimborso, in quanto le altre somme addebitate all'istante sono conformi a quanto illustrato dall'agente della società allo stesso.

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";

CONSIDERATO che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne le richieste di risoluzione *ab origine* del contratto e di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole) delle richieste di rimborso avanzate dal sig. Giordano B., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Tim – Telecom Italia;
- 2) La società Tim – Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Giordano B., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 200,00 (duecento/00), a titolo di rimborso della fattura n. 8U00155xxx;
 - b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

- 3) 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 definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) La presente determina 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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