

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 41 DEL 02/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Project xxxxx/ Tim xxx (già Telecom Italia xxx) – utenza n. 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. 22941 del 22 aprile 2015, con cui la società ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica 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 5 maggio 2015, prot. n. 25358, 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 28 maggio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dalla ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta il cattivo funzionamento del tablet "Olipad".

L'istante lamenta il mancato utilizzo del tablet, acquistato nel mese di giugno 2014 ed in corso di garanzia, riferendo di avere inutilmente inoltrato al numero verde, sin dal mese di ottobre 2014, diverse richieste di assistenza, nonché, direttamente al servizio clienti di Telecom, numerosi reclami telefonici e scritti. Infine, ottenute le necessarie istruzioni, la società ricorrente provvedeva a consegnare, in data 15 gennaio 2015, l'apparecchio non funzionante presso un punto Tim della propria zona, per ottenere la riparazione del guasto o la sostituzione del prodotto. Lamenta, altresì, di non avere ricevuto alcuna comunicazione dal fornitore in merito alla riparazione/sostituzione e riconsegna del prodotto in questione.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 13 aprile 2015 presso la Commissione Paritetica di Conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, per mancata accettazione, da parte istante, della proposta conciliativa formulata dall'operatore e consistente nello storno di tre rate complessive dell'importo di vendita del tablet, senza alcuna garanzia in ordine alla data di riconsegna del prodotto.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) il rimborso di tutti i canoni versati, dal mese di novembre 2014 al mese di aprile 2015;
- 2) la risoluzione del contratto per inadempimento.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande *ex adverso* formulate.

Nel merito, la resistente conferma l'avvenuto acquisto dell'apparecchio in questione nel mese di giugno 2014, mediante consegna al cliente in data 26 giugno 2014; allega il contratto con il riepilogo delle condizioni tecniche ed economiche dell'offerta, precisando che l'apparecchio in questione risulta dotato di servizio di assistenza, inclusa l'indicazione del numero verde del fornitore e le modalità per richiedere assistenza. Respinge le contestazioni dell'utente in merito alla mancata fornitura dell'assistenza richiesta, evidenziando come la ditta ricorrente avrebbe potuto agevolmente contattare il numero verde, indicato nel contratto di assistenza, e parlare con operatori specializzati, i quali, dal telefono o da remoto, la avrebbero aiutata a configurare il tablet, ovvero avrebbe potuto usufruire di un intervento tecnico a domicilio.

Quanto ai reclami, la convenuta dichiara di avere tempestivamente riscontrato, oralmente e per iscritto, le segnalazioni dell'utente, come risulta dalla documentazione prodotta.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi inammissibile la domanda (*sub 2*), volta ad ottenere la risoluzione del contratto *de quo* per inadempimento dell'operatore, dal momento che la richiesta è diretta all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto e in diritto che esulano dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia, per come previsto dall'art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons;

SEMPRE IN VIA PRELIMINARE, 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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

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

A) la domanda (*sub 1*) di rimborso delle rate per l'acquisto del tablet viene accolta solo in parte, ovvero sia per il periodo decorrente dal mese di gennaio al mese di aprile 2015, in aderenza alla proposta conciliativa formulata dall'operatore in occasione del tentativo di conciliazione, e tuttavia, rifiutata dall'istante. Ciò in quanto, la società ricorrente, pur lamentando il cattivo funzionamento del tablet sin dal mese di ottobre 2014, non dimostra di essersi attivata prontamente per segnalare l'inconveniente nel rispetto delle condizioni previste dal contratto di assistenza da essa sottoscritto (contratto di Assistenza Premium di Telecom Italia). La stessa si limita ad affermare, senza fornire prova alcuna, di avere inutilmente contattato il numero verde gratuito, messo a sua disposizione dal fornitore, per ottenere l'assistenza tecnica necessaria, da remoto e/o a domicilio. Invero, per concorde ammissione delle parti, l'apparecchio, di cui si lamenta il malfunzionamento dal mese di ottobre 2014, risulta consegnato dal cliente presso il punto vendita Tim solo in data 15 gennaio 2015.

Per quanto sopra, si stabilisce che la società Telecom Italia rimborsi alla ricorrente la somma di € 81,00 + IVA, corrispondente a tre rate mensili dell'importo di acquisto del tablet in questione.

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, dal momento che, nonostante il tentativo dell'operatore di bonario componimento della controversia, la proposta conciliativa è stata respinta dalla parte istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Tim (già Telecom Italia) è tenuta a corrispondere alla ricorrente Project C.G.I. la somma di € 81,00 + IVA, corrispondente a tre rate mensili dell'importo di acquisto del tablet in questione;
- 2) Nulla per le spese di procedura;
- 3) Il rigetto dell'ulteriore domanda avanzata con l'odierno ricorso;
- 4) La somma sopra determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 5) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) 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";
- 7) 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;
- 8) 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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

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