

CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 10 DEL 24-01- 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

xxxxxx Khadija c / Tim Telecom 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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: "*a/ 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. 43152 del 26 ottobre 2017, 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 27 ottobre 2017, prot.n. 43542, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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 pervenuta a mezzo e-mail in data 24 novembre 2017, della società resistente prodotta nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la memoria difensiva del ricorrente recante prot. n. 49906 del 05 dicembre 2017, prodotta nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, nonché le risultanze emerse nel corso dell'udienza di definizione, con l'operatore Tim del 23 maggio 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e insiste per il rigetto di ogni domanda ex adverso per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 25 ottobre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Passando all'esame della questione,

Nel merito, dalla documentazione in atti, risulta che il ricorrente il 06 novembre 2015 ha acquistato, tramite canale web, un I-Phone 6s con pagamento rateale di € 21,94 per 36 mesi, con addebito nella bolletta relativa alla linea telefonica fissa. Il successivo 07 dicembre, il dispositivo è stato consegnato.

Nel mese di maggio 2017, l'istante si è rivolto ad un punto 187 per segnalare un guasto del dispositivo, ma si vedeva preclusa la possibilità di usufruire della garanzia, in quanto non in possesso della fattura di acquisto. L'utente, nondimeno, esibiva la bolletta ove era riportato l'addebito delle rate del costo dell'apparecchio, ma la stessa non veniva considerata idonea prova di acquisto ai fini della garanzia.

A tale proposito, l'operatore ha opposto che, durante la garanzia, la manutenzione e/o assistenza di un prodotto Apple è possibile solo previa esibizione della fattura di acquisto. L'asserto, invero, non è suffragato da elementi di prova, non essendo stata depositata la documentazione con cui viene regolamentata l'assistenza dei prodotti Apple.

Nel corso del presente procedimento, l'utente ha dimostrato di avere più volte chiesto alla Tim copia del documento fiscale ritenuto necessario per l'accesso alla riparazione in garanzia, ma il gestore non ha mai provveduto a fornire quanto gli è stato richiesto.

La bolletta, in ogni caso, è un documento da cui si possono trarre degli indizi rilevanti. Secondo indirizzi della giurisprudenza, infatti, la conclusione del contratto può essere dimostrata non solo con lo scontrino fiscale o con la fattura, ma anche con altri mezzi, non solo documentali, ma anche verbali. Nella fattispecie, il pagamento delle rate descritto dalle bollette telefoniche, costituiscono elemento provante l'acquisto del dispositivo, nonché elemento in base al quale l'operatore, avrebbe potuto riconoscere la garanzia.

Orbene, una corretta disamina delle contrapposte posizioni non può prescindere da un'indagine sui doveri di correttezza e buona fede imposti alle parti, previsti, dagli **artt. 1375 e 1175 c.c.**... Com'è noto il principio *"si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà 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"*

A tale proposito, si rammenta che l'utente, pur avendo tenuto un comportamento poco diligente nel non conservare lo scontrino di acquisto del terminale, si è attivato, fornendo tutta la documentazione in suo possesso, compresa la bolla di acquisto. Tim, dal canto suo, pur potendo far valere la garanzia, in quanto disponeva del contratto, dell'importo del dispositivo addebitato sulle bollette, ha disatteso i propri obblighi di solidarietà espressi dal principio summenzionato.

Per quanto fin qui esposto, deve ritenersi sussistente in capo al gestore una responsabilità e, pertanto, in ottica equitativa, tenuto conto della scarsa diligenza della cliente e della circostanza che la stessa ha già saldato diverse rate del terminale, la domanda può ritenersi parzialmente accoglibile. Dovrà, quindi, essere riconosciuto in favore della ricorrente lo storno/rimborso delle rate residue, a far data dalla prima segnalazione scritta del 16 giugno 2017.

Le ulteriori richieste, invece, non possono trovare accoglimento atteso che, come appena visto, fino al momento del guasto, l'utente ha potuto far uso dell'apparecchio telefonico, e che, alla luce della mancata conservazione dello scontrino, il proprio comportamento non è conforme alla diligenza del buon padre di famiglia.

Per quanto concerne le spese di procedura, non ricorrono i presupposti per riconoscerle.

## DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente K. N. nei confronti di Tim - Telecom, per il che questa è tenuta a:
  - a) Stornare/rimborsare alla ricorrente le rate residue, a far data dalla prima segnalazione scritta del 16 giugno 2017;

- 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, 24 gennaio 2019

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Emanuela Quattrone

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