

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 81 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Fuda xxxxx/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. 17254 del 6 novembre 2014, 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 dell'11 novembre 2014, prot. n. 47951, 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;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della società convenuta e tutta la documentazione in atti;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) inadempimento contrattuale per modifica del profilo tariffario; 2) mancata applicazione dello sconto promesso in fase di pattuizione contrattuale.

In particolare, a detta dell'istante, il profilo tariffario veniva modificato da "alice tutto incluso" ad "internet senza limiti" con scatto alla risposta; in secondo luogo, lo sconto pattuito per l'IPAD, al momento del contatto telefonico, non veniva applicato.

Il ricorrente riferisce di avere proposto reclamo, denunciando l'inadempimento contrattuale dell'operatore in relazione alla modifica del profilo tariffario ed al mancato sconto dell'apparato suddetto.

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 dell'8 ottobre 2014, in atti.

Per i su indicati disservizi, l'istante chiede un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 1.000,00.

La società resistente respinge gli addebiti, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie, tuttavia, dalle verifiche effettuate sui sistemi Telecom risulta registrato un contatto telefonico con l'odierno ricorrente, che dà seguito alla trasformazione del profilo da ATI a ISL ed all'inserimento di ordine di consegna di un IPAD (16GB) in vendita ad € 598,65, da pagare in 36 rate.

Risulta, altresì, la consegna dell'apparato in data 4 ottobre 2012; l'invio al cliente di lettera con riepilogo delle condizioni contrattuali ed economiche, alla data del 2 ottobre 2012, nonché della lettera commerciale, datata 3 ottobre 2012, recante le condizioni economiche per l'acquisto dell'IPAD (al costo di € 598,65 in 36 rate mensili di € 16,63 ciascuna).

L'operatore conferma di aver ricevuto, mediante contatto al 187, in data 16 ottobre 2012, una segnalazione di reclamo da parte dell'utente, circa l'indebita variazione del profilo e la mancata applicazione dello sconto sull'IPAD.

In merito alla contestazione circa la variazione del profilo, intervenuta alla data del 28 settembre 2012, l'operatore attesta di avere rettificato il cambio del profilo, come voluto dal cliente, alla data del 12 novembre 2012.

Quanto alla contestazione circa la mancata applicazione dello sconto, la società resistente conferma che sui propri sistemi risulta che per la vendita dell'IPAD era previsto un importo complessivo di € 598,65 in 36 rate mensili di € 16,63 ciascuna; che non si ha evidenza di alcuno sconto "*ad personam*" sulla vendita dell'IPad, secondo quanto

dichiarato dal ricorrente, e che, dal riepilogo della situazione contabile, risulta che il cliente ha già versato 24 rate mensili pari ad € 399,24 e dovrà corrispondere un residuo debito (per il pagamento dell'IPAD) di € 199,62, in 12 rate residue. Insiste per il pagamento di detto importo, che dovrà essere versato nelle 12 rate residue, per come sopra specificato.

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, 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, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie si rileva quanto segue: in relazione al disservizio di cui al punto 1) indicato in narrativa, ossia l'inadempimento contrattuale per modifica del profilo tariffario, da "alice tutto incluso" ad "internet senza limiti" con scatto alla risposta, si è accertata la fondatezza della contestazione dell'utente. Infatti, l'operatore ha confermato l'esistenza, sui propri sistemi, del contatto telefonico tra le parti, la trasformazione, disposta in data 28 settembre 2012, del profilo da ATI a ISL e la successiva rettifica del profilo alla data del 12 novembre 2012, come da reclamo del cliente, in data 16 ottobre 2012. Per quanto sopra, si accoglie la domanda dell'utente, intesa ad ottenere un indennizzo per il disservizio subito, da calcolarsi al parametro giornaliero di cui all'art. 8, comma 1 del Regolamento indennizzi (all. A alla delibera n. 73/11/Cons.), (€ 5,00/giorno), con decorrenza dalla data di indebita modifica del profilo ADSL (28 settembre 2012) alla data di rettifica del profilo suddetto (12 novembre 2012), per complessivi 46 giorni di disservizio, per l'importo di € 230,00 (duecentotrenta/00).

Quanto alla contestazione in ordine alla mancata applicazione dello sconto pattuito, all'esito dell'istruttoria è emersa l'infondatezza della domanda di parte ricorrente: nella fattispecie in esame si evidenzia che tra le parti è stato concluso un contratto a distanza, disciplinato dagli artt. 50 e segg. del Codice del Consumo, nonché dalla delibera Agcom n. 664/06/Cons. Orbene, l'operatore ha dato prova di avere attuato tutti gli adempimenti normativamente previsti (invio lettera di riepilogo della nuova proposta contrattuale; invio della lettera commerciale di vendita dell'IPAD, con il riepilogo delle condizioni economiche). In base alla normativa sopra richiamata, il consumatore può esercitare il diritto di recesso dal contratto concluso a distanza, senza subire penalità e senza specificarne il motivo, entro 10 dieci giorni dalla conclusione del contratto; termine che, per i contratti di compravendita di beni, come nel caso che ci occupa, decorre dal giorno del ricevimento della merce. Tuttavia, dall'istruttoria è emerso che l'utente ha contestato i termini dell'accordo, elevando reclamo al servizio clienti, ma non si è avvalso della facoltà di recesso, nel termine prescritto dalle norme legislative e regolamentari su richiamate; anzi, ha dimostrato, per fatti concludenti, di fare acquiescenza al contratto *de quo*, provvedendo al pagamento dei conti telefonici e delle rate per l'acquisto dell'IPAD, astenendosi dalla riconsegna dell'apparato all'operatore. Infine, la dichiarazione del ricorrente, secondo il quale egli avrebbe ottenuto, in fase di proposta contrattuale, uno sconto sull'acquisto dell'IPAD, non risulta provata, né dalla documentazione esibita dall'utente, né tanto meno dai riscontri documentali forniti dalla società convenuta. Quest'ultima, anzi, esibendo le lettere commerciali inviate, a suo tempo, all'utente, dimostra di avere dato piena esecuzione agli accordi contrattuali, per come risultanti dalle dette proposte commerciali.

Per i motivi sopra espressi, la domanda di indennizzo del ricorrente per mancata applicazione dello sconto sull'IPAD appare priva di fondamento e non può essere accolta.

Ciò posto, l'istante è tenuto a corrispondere all'operatore il residuo importo di € 199,62, in 12 rate mensili, per l'acquisto dell'IPAD, come da accordi precedentemente stabiliti.

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, 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 fondatezza parziale del presente ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, in ragione di ciò, ricorrono le condizioni per riconoscere al medesimo la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Telecom Italia è tenuta a corrispondere al sig. Fuda xx., a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per errata modifica del profilo tariffario dal 28 settembre 2012 al 12 novembre 2012;
 - b) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo per mancata applicazione dello sconto sulla vendita dell'IPAD;
- 3) La somma di cui al precedente punto 1) deve essere maggiorata 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, 29 maggio 2015

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

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

