

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.60/13

Oggetto:DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Cavalieri xxxxx c/TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 27 marzo 2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 10 gennaio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n.1458, con cui il sig. xxxxxxxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 14 gennaio 2013, prot. n. 2075, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxxxxxxx ha dichiarato quanto segue:

nel maggio scorso, a seguito di partecipazione al "concorso ricarica e vinci", gli è stato assegnato (mediante una ricarica di € 60,00) un coupon che dava diritto a scegliere una vacanza dal catalogo "Iperclub vacanze";

la vacanza Iperclub, dapprima, ha riguardato un soggiorno per un adulto+un bambino, poi ha riguardato 4 persone e poteva scegliersi tra periodi di bassa stagione, per i quali non erano previste spese accessorie o contributi, e periodi di alta e media stagione dove potevano essere richiesti contributi in danaro;

la vacanza è stata pubblicizzata come gratuita, ma prevedeva tutta una serie di spese accessorie a tal punto da vanificare la convenienza e la gratuità della stessa;

il sito Iperclub non ha consentito l'effettuazione della prenotazione e Tim ha asserito di non esserne responsabile;

a seguito di ripetuti reclami, dapprima verbali e poi scritti (inoltrati da giugno 2012), Tim con nota del 17 ottobre 2012, prot. xxxx, *"ribadiva gli estremi del contratto, senza scendere nel dettaglio"*;

il 7 settembre 2012 non riuscendo a prenotare sul sito iperclub, contatta Tim ed il 20 settembre 2012 inoltra fax di reclamo.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso tentativo di conciliazione innanzi alla Commissione Paritetica Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza dell'Associazione dei Consumatori Altroconsumo.

Nello specifico, con verbale del 22 ottobre 2012, *"Telecom Italia, escludendo ogni responsabilità in merito a quanto reclamato, propone di far contattare il cliente direttamente da Iperclub spa, per consentirgli di effettuare la prenotazione del soggiorno, alle condizioni previste dal Regolamento dal concorso Ricarica e Vinci. Il cliente, contattato dall'Associazione, dichiara di non accettare la proposta suindicata, ritenendola non in linea con le proprie aspettative"*.

Il 10 gennaio 2013, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. che *"Tim venga adeguatamente multata per i propri comportamenti scorretti (...) di essere adeguatamente indennizzata per non aver potuto usufruire del premio vinto (vacanza per 4 persone) di essere adeguatamente indennizzata per i danni subiti (...)"*.

Con memoria del 4 febbraio 2013, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dall'istante:

dal Regolamento del concorso si evince che: *"Dal 16 aprile al 15 maggio 2012, (...) per ogni € 10 di ricarica effettuata e "giocata", verrà attribuito un punto. Al raggiungimento di n. 6 punti, maturati nel periodo 16/04/2012 - 15/05/2012, al cliente Tim verrà assegnato n. 4000 punti Travel Card by Iperclub. I 6 punti raccolti attraverso il concorso, (...) permettono di richiedere un premio scelto sul catalogo consultabile sul sito travelcard.iperclub.it e in particolare sono sufficienti a prenotare un soggiorno di una settimana per 4 persone in un residence o in villaggio scelto sul catalogo Iperclub. Il soggiorno sarà gratuito nei periodi contrassegnati sul catalogo dal colore verde chiaro. Negli altri periodi sarà richiesta una quota di iscrizione (...) pari a € 30 a persona, che include l'assicurazione (...). Per prenotazioni effettuate nei periodi blu o rossi o in formula hotel sarà richiesto il contributo previsto dal listino "Premium", pubblicato sul sito www.iperclub.it. Sono sempre esclusi il viaggio e i costi in loco previsti dalle strutture e (...) incluso nella descrizione del pacchetto, (...). Il cliente Tim, con il codice della Travel Card, potrà prenotare direttamente on line sul sito www.iperclub.it, oppure chiamare il centro informazioni e prenotazioni Iperclub (...);*

non si trattava di un concorso con dei vincitori per estrazione o sorteggio, ma di un accordo di comarketing fra Tim e Iperclub, di cui tutti i clienti Tim avrebbero potuto usufruire, facendo delle ricariche per complessivi € 60 nel periodo suindicato;

"nel periodo compreso fra il 2 e il 14 maggio 2012, il cliente ha effettuato 5 ricariche sull'utenza 3492869366, per complessivi € 60, maturando in tal modo i 6 punti da convertire in 4000 punti Travel Card by Iperclub";

il 7 maggio 2012 e l'11 maggio 2012, il cliente ha contattato il 119 ed ha reclamato *"che sul sito di Iperclub non si fa menzione della vacanza gratuita relativa al concorso Ricarica e Vinci";*

i reclami sono stati gestiti on-line e sono stati forniti i chiarimenti richiesti;

il 30 agosto 2012, il cliente ha inviato un fax di reclamo e lo stesso risulta inviato, nel giro di pochi minuti, tre volte;

l'operatore ha tentato di contattare telefonicamente il cliente lo stesso giorno, senza successo;

il 7 settembre 2012 è riuscito a contattare il cliente, il quale non ha accettato *"le spiegazioni dell'agente relative al Regolamento del concorso";*

il back office Telecom ha riscontrato le richieste del cliente, fornendo i chiarimenti dovuti ed evidenziando che *"TIM non ha responsabilità in merito alle lamentele dello stesso";*

il 20 settembre 2012 il cliente invia un secondo reclamo tramite fax, utilizzando il "Formulario Europeo" e *"paventando azione legale tramite associazione dei Consumatori, nel caso le sue richieste non venissero accolte"*. Tale fax ha ricevuto riscontro con lettera del 17 ottobre 2012;

il 15 ottobre 2012, è pervenuta istanza alla segreteria delle conciliazioni paritetiche di Catanzaro, patrocinata dall'Associazione Altroconsumo;

a tale istanza, *"proprio per venire incontro alle richieste del cliente, abbiamo effettuato un intervento su Iperclub, atto a rendere possibile la prenotazione di un soggiorno per il cliente, come da Regolamento";*

"pervenuta la risposta affermativa, abbiamo preso contatto con il rappresentante di Altroconsumo formulando una proposta conciliativa in tal senso, cioè consentire al cliente di fruire della vacanza (anche per la prossima estate) ed essere contattato direttamente da Iperclub per la prenotazione";

il cliente non ha accettato la proposta ed in data 22 ottobre 2012 è stato redatto il verbale di mancato accordo;

il 29 novembre 2012, l'istante ha inviato un fax contestando la mancata risposta ai reclami e il mancato invio di copia del verbale di conciliazione. Il predetto fax è stato inoltrato ripetutamente il 13 ed il 17 dicembre 2012;

il 27 dicembre 2012 è stato riscontrato il fax del cliente, con notaprot. xxxxx, nel quale è stato precisato che la copia del verbale gli è stata inviata dalla segreteria di Conciliazione Calabria e dalla Associazione Altroconsumo (è stata comunque inviata un'ulteriore copia).

Con memoria di replica del 12 febbraio 2013, il ricorrente ha eccepito:

ai reclami del 7 e dell'11 maggio 2012 non è stato fornito nessun riscontro;

riguardo al fax del 30 agosto 2012, non risponde al vero che l'operatore ha tentato di contattare telefonicamente il cliente lo stesso giorno;

in sede di tentativo di conciliazione Tim non ha accolto la richiesta di rimborso del premio vacanza non goduto.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente deve intendersi come domanda di condanna di Telecom (Tim) al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

Ancora in via preliminare, è opportuno evidenziare, in relazione alla richiesta che Tim venga *"multata per i propri comportamenti scorretti"*, che l'art. 19 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Co.Re.Com. esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di *"multare"* esula dalla competenza del Co.Re.Com. e la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

La stessa conclusione vale per la richiesta di indennizzo *"per non aver potuto usufruire del premio vinto (vacanza per 4 persone)"*, che non rientra nei casi previsti dal contratto e dalla carta servizi Tim.

Per quanto sopra esposto, le domande de quibus sono inammissibili.

2.1 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

Il ricorrente ha dedotto che il 30 agosto 2012 ha inviato un fax di reclamo in merito all'impossibilità di prenotarsi sul sito Iperclub, che non ha ricevuto nessun riscontro scritto.

A tal proposito, l'operatore ha dichiarato che il 7 settembre 2012 ha contattato il cliente che non accettati chiarimenti relativi alle condizioni previste dal Regolamento del concorso "Ricarica e vinci".

Il 20 settembre 2012, l'istante ha inviato un secondo reclamo, a mezzo fax, che ha ricevuto riscontro con nota del 17 ottobre 2012.

Nel caso di specie, la risposta al reclamo è stata fornita in forma scritta solo in seguito al secondo reclamo del 20 settembre 2012, e considerato che le CGC Telecom prevedono che la risposta al reclamo è comunicata al cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui lo stesso è pervenuto, tale circostanza fonda il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo" (del 30 agosto 2012), anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Ne consegue che Telecom sarà tenuta a corrispondere la somma di € 17,00 (diciassette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal 30 agosto 2012 al 17 ottobre 2012 (esclusi i 30 giorni necessari per rispondere al reclamo), per complessivi giorni 17, al parametro di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

Ritenuto, altresì, 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.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e 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 di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione e, parimenti, ha proposto "di far contattare il cliente direttamente da Iperclub Spa, per consentirgli di effettuare la prenotazione del soggiorno, alle condizioni previste dal Regolamento dal concorso Ricarica e Vinci". L'istante, di converso, non ha accettato la proposta.

Per quanto sopra rilevato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) L'inammissibilità delle richieste relative alla multa "per i propri comportamenti scorretti" ed al "rimborso del premio vacanza non goduto";
- 3) Telecom Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuta a liquidare, mediante assegno o bonifico bancario € 17,00 (diciassette/00) a titolo indennizzo per mancata gestione del reclamo del 30 agosto 2012. Le spese sono compensate tra le parti.
- 4) 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 risoluzione della controversia;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 6) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

- 7) La presente delibera 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) Telecom Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 D. Lgs. 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.

I Componenti
f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale