

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXXXXXXX / Telecom Italia XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 12 del 5 gennaio 2012 con cui il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

- la nota del 9 gennaio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 20 aprile 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 9 maggio 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXX, intestatario delle utenze di telefonia fissa e mobile di tipo *business* n. XXX XXXXXXXX, n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX, lamenta, in relazione alle utenze mobili, una fatturazione, da parte dell'operatore Telecom Italia, di importi di molto superiori rispetto a quelli attesi, prospettati dal promotore commerciale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 8 febbraio 2011 la parte istante sottoscriveva con il gestore Telecom Italia un contratto di telefonia fissa e mobile che prevedeva, in relazione all'utenza fissa, la migrazione della stessa in Telecom Italia da altro operatore ed in relazione alle due utenze mobili, già contrattualizzate con detto operatore, l'attivazione del profilo tariffario "TIM Flex X3" con opzione "TimXTutti Italy Business", nonché il noleggio di due terminali telefonici.

Riferisce l'istante che la migrazione della linea fissa di cui sopra non si compiva in quanto "il contratto presentava un errore nella compilazione" e che, in conseguenza di ciò, informava il *call center* di Telecom Italia di non esservi più interessato; per quanto concerne le due linee mobili, in data 21 febbraio 2011 l'operatore attivava il profilo e l'opzione di cui sopra.

Il Sig. XXXXXXXX riceveva, in relazione alle linee mobili, la prima fattura n. 7X01372403 del 14 aprile 2011 di euro 223,24, che non veniva pagata; l'istante, con missiva inviata via fax in data 25 maggio 2011, contestava la fatturazione ricevuta sostenendo che il piano tariffario secondo cui erano stati calcolati gli addebiti risultava diverso e notevolmente più oneroso di quello prospettatogli dal promotore; chiedeva pertanto l'annullamento dei vigenti profili tariffari ed il ripristino delle precedenti condizioni economiche, nonché lo storno della fattura emessa e di quelle in emissione. Le successive fatture ricevute rimanevano anch'esse totalmente impagate.

L'istante inoltrava poi ulteriore reclamo a mezzo fax in data 27 luglio 2011, per il tramite dell'associazione Federconsumatori Toscana, con il quale, nel richiamare la vicenda occorsa, chiedeva che il relativo contratto venisse "annullato per inadempienza, in quanto legato al passaggio della linea fissa che non è mai avvenuto"; chiedeva inoltre lo storno di tutta la fatturazione al riguardo emessa.

In data 16 novembre 2011, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione con procedura paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig XXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) lo storno di tutta la fatturazione emessa in relazione alle utenze mobili n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX;
- 2) un "congruo indennizzo da quantificarsi in sede di definizione";
- 3) il "rimborso delle spese di procedura".

In data 8 febbraio 2012, Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale ha contestato, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda di indennizzo in quanto avente natura risarcitoria, nonché la genericità dell'istanza; nel merito, con riferimento al contratto relativo all'utenza fissa ed alla sua mancata migrazione in Telecom Italia, il gestore ha precisato che la relativa richiesta era stata regolarmente avviata "fino a quando non c'è stato il rifiuto da parte del cliente", che avrebbe, quindi, impedito il compimento della migrazione. Per quanto concerne le due utenze mobili, ha ribadito quanto rappresentato nell'allegata missiva datata 11 luglio 2011, indirizzata all'utente, ove, nel rigettare le richieste di cui al reclamo del 25 maggio 2011, evidenziava la corretta esecuzione di quanto contrattualizzato mediante "modulistica regolarmente compilata e firmata". Il gestore, infine, ha evidenziato che il Sig. XXXXXXXXX risulta debitore nei confronti di Telecom Italia della complessiva somma di euro 1.452,29 a causa del mancato pagamento della fatturazione relativa alle utenze mobili.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Premesso che, se pure il formulario GU14 contiene tra i numeri telefonici interessati alla vicenda anche la numerazione fissa n. XXX XXXXXXXX, l'oggetto della presente disamina si limita necessariamente alla questione riguardante le utenze mobili in quanto l'istante non ha espresso interesse alcuno né formulato domande relativamente a detta utenza fissa, occorre stabilire se, come sostiene l'istante, la fatturazione di detti servizi mobili sia avvenuta secondo condizioni economiche diverse e più onerose di quelle pattuite con il promotore commerciale in sede di proposta contrattuale o se, come sostiene l'operatore telefonico, quanto addebitato per tali servizi sia invece legittimo.

Al riguardo, dalla documentazione presente in atti risulta che l'utente, in data 8 febbraio 2011, abbia accettato e regolarmente sottoscritto la proposta contrattuale *de qua*; non risulta che tale contratto sia mai stato disconosciuto, né in tutto, né in parte. Non vi sono pertanto motivi per non ritenere valide ed efficaci le condizioni

economiche ivi descritte che, come risulta dalla fatturazione in atti, sono state puntualmente applicate da Telecom Italia.

Inoltre, si deve evidenziare la circostanza, evinta dalla presenza di traffico in fatturazione, che l'istante ha continuato per tutto il periodo in esame ad utilizzare il servizio per entrambe le utenze mobili *de quibus*, omettendo integralmente il pagamento della relativa fatturazione, laddove invece avrebbe dovuto pagare entro la scadenza, per differenza, almeno gli importi che riteneva legittimi.

Pertanto, a fronte della corretta e lineare condotta di Telecom Italia nell'eseguire il contratto, non è, di converso, ravvisabile in capo al Sig. XXXXXXXXXX un comportamento conforme al principio di buona fede e diligenza che deve informare qualsivoglia rapporto contrattuale. Al riguardo, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) 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 controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (*ex plurimis*, Cass., n. 5240/2004; Cass., n. 14605/2004; Cass. n. 236/2012). Esso opera, quindi, come un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'art. 2 della Costituzione: la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr.: Cass. n. 18947/2005).

Per tutto quanto sopra, si ritiene che gli addebiti contestati per le utenze mobili in questione siano stati legittimamente fatturati da Telecom Italia e che, pertanto, l'istanza del Sig. XXXXXXXXXX sia infondata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2014;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 5 gennaio 2012 dal Sig. XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con la compensazione delle spese procedurali.

DELIBERAZIONE
n. 3 del 20 gennaio 2014

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini