

DELIBERA DL/007/16/CRL/UD del 08 febbraio 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

UGAZZI xxx / TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/1009/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 08 febbraio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO 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;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra xxx Ugazzi presentata in data 15.12.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom” – la mancata lavorazione del ripensamento esercitato sul servizio Cubovision Ready con richiesta di rimborso delle somme illegittimamente addebitate .

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti, e nel corso dell’audizione delle parti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere sottoscritto in data 30.08.2013 un contratto con la Telecom per i servizi di telefonia fissa e Internet denominato “VOCE SENZA LIMITI” al costo di 26.22 euro/mese per 12 mesi;

b. Successivamente, ad ottobre 2013, aderiva telefonicamente al servizio “CUBOVISION Ready” in offerta consegnato in data 04.11.2013, mai installato, e riconsegnato in data 18.11.2013;

c. In data 31.03.2014, la cliente inviava formale reclamo in quanto si vedeva addebitare sulle fatture il canone mensile relativo al CUBOVISION Ready ed, al suddetto reclamo, la società Telecom Italia xxx, rispondeva con modulo prestampato che la richiesta del cliente non poteva essere accolta in quanto il prodotto risultava essere stato restituito oltre i tempi legalmente previsti per recedere;

d. L'apparecchiatura in questione, veniva ricevuta in data 04.11.2013 e riconsegnata in data 18.11.2013 e, quindi, nel pieno rispetto del termine imposto dal Codice del Consumo (14 gg.);

e. La stessa società, con l'emissione delle fatture RW00376694 del 06.02.2014, RW01009201 del 07.04.2014 e RW01508949 del 6.06.2014, ha arbitrariamente modificato il profilo tariffario del cliente senza il richiesto consenso.

f. Successivamente veniva inoltrato nuovo reclamo in data 7.7.2014 tramite l'associazione di Consumatori MCD –Roma Ovest , al quale Telecom non forniva risposta.

g. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 2.12..2014, si concludeva con esito negativo, attesa la mancata accettazione da parte dell'istante della somma di €100,00 offerta a titolo di componimento bonario.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto a Telecom:

- i. € 515,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 07.07.2014, computata moltiplicando l'importo di € 5,00 (fissato della Carta del cliente) per n. 103 giorni intercorrenti tra il 21.08.2014 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo) e il 02.12.2014, data dell'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com;
- ii. € 2.060,00 in ragione di quanto previsto all'articolo 3 dell'Allegato B alla delibera n. 124/10/CONS, a norma del quale gli operatori devono corrispondere in maniera automatica gli indennizzi per l'omessa disattivazione del servizio mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, essendo altrimenti tenuti a corrispondere indennizzi in misura pari al doppio di quella prevista. Pertanto l'indennizzo doveva essere automaticamente corrisposto a partire dalla data 07.07.2014, sono dovuti ulteriori euro 20,00 pro die, per complessivi 103 giorni intercorrente tra la data del 07.07.2014 al 02.12.2014;
- iii. € 515,00 per l'attivazione del profilo tariffario non richiesto dal 07.07.2014 al 02.12.2014;
- iv. € 772,50 per il ritardo nella riattivazione della precedente tipologia contrattuale (7,5 euro per 103 giorni);
- v. € 1.030,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 per n. 103 giorni per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede;
- vi. € 103,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 1,00 per n. 393 giorni di fornitura di servizio (CUBOVISION Ready) mai usufruito dal cliente in quanto non attivo ma illecitamente richiesto dalla società, calcolati dalla data del 4.11.2013 al 02.12.2014;
- i. € 700,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, per entrambe le istanze di giudizio.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto nelle proprie memorie difensive, preliminarmente l'inammissibilità delle domande che non sono state oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito precisava che l'istante aveva ricevuto l'apparato "Cubovision" in data 4.11.2013 e che negli stessi giorni manifestava al Servizio Clienti di non essere interessata al prodotto.

L'apparato veniva tuttavia restituito solo dopo 14 giorni, il 18.11.2013, in violazione quindi dell'art. 7.1 delle condizioni generali dell'offerta abbonamento con decoder Cubovision in noleggio che, in tema di ripensamento, prevede il termine di 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del prodotto per restituire senza penalità l'apparato, confermando entro 48 ore il recesso per iscritto tramite raccomandata a/r da inviare a Telecom.

Regolarmente pertanto il gestore addebitava sul conto n.1/14 il canone di abbonamento del Cubovision Ready con il contributo di attivazione e relativi sconti.

L'utente contestava il 25.2.2014 il conto n.2/14 per la somma di Euro 24,43, somma che veniva riaccreditata sul conto successivo (n.3/14) al netto degli sconti, in accoglimento del reclamo.

Il 31.3.2014 e il 23.4.2014 l'utente sporgeva altro reclamo per contestare il conto n.3/14 per il canone febbraio-marzo, reclamo anch'esso accolto mediante riaccredito dell'importo di 15,76 sul conto n.5/14.

Infine, in data 20.05.2014, Telecom riscontrava la segnalazione del 6.05.2014 evidenziando che il prodotto era stato riconsegnato oltre i termini legalmente previsti, evidenziando di aver comunque provveduto alla cessazione dell'offerta in oggetto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Stante l'istanza e le integrazioni successive, occorre preliminarmente riconsiderare nel complesso le domande di indennizzo, formulate sulla base di motivazioni contraddittorie, ancorate a normative non vigenti e comunque nella gran parte non suscettibili di indennizzi.

L'Utente propone, infatti, domanda per il riconoscimento degli indennizzi sia per l'attivazione di servizi non richiesti che per il ritardo nella riattivazione della precedente tipologia contrattuale, configurando così un'illogica duplicazione; inoltre la richiesta è duplicata anche come attivazione di profilo tariffario non richiesto, voce evidentemente alternativa a quella per servizio non richiesto. Si tratta di domande che non possono coesistere e comunque inammissibili in quanto non di servizio/profilo tariffario non richiesto si discute, bensì di prosecuzione di una offerta contrattuale per mancata lavorazione di disdetta/ripensamento.

In ordine poi alla richiesta di indennizzo per non aver corrisposto gli indennizzi automatici ai sensi della delibera n.124/10/CONS, oltre l'inesistenza di una simile compensazione, giova ricordare che la delibera invocata non è vigente, in quanto ha offerto in consultazione pubblica il testo della Delibera Indennizzi (Delibera n.73/11/CONS e suo Allegato A, unica poi effettivamente in vigore già a far data dal 17 febbraio 2011); quanto alla mancata corresponsione degli indennizzi automatici ed alle previste conseguenze sul piano sanzionatorio, si veda il testo vigente

dell'art.2.5 della citata delibera, che in ogni caso non lo prevede per la fattispecie dedotta con la presente controversia.

Infine, quanto alla somma richiesta per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede, anche in tale caso essa non dà luogo ad alcuna fattispecie tipica di indennizzo bensì, come noto, tali elementi possono entrare nel campo di accertamento dei supposti inadempimenti ed influire sulle relative conseguenze indennizzatorie secondo la generale disciplina civilistica, nei casi previsti.

Si ritiene pertanto che possano ragionevolmente valutarsi come attinenti all'oggetto di controversia unicamente le domande relative alla mancata lavorazione del ripensamento esercitato sull'attivazione del servizio Cubo Ready e sulla mancata risposta ai reclami.

Si ricorda che le illustrate modalità di esposizione dell'istanza e delle richieste possono formare oggetto di autonoma valutazione in tema di liquidazione di indennizzi e spese di procedura ai sensi del combinato disposto dell'art.16 2bis e 19.6 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e del corrispondente punto delle Linee Guida di cui alla Delibera n.276/13/CONS., in quanto violino il principio di sinteticità e chiarezza degli atti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante debbono essere rigettate come di seguito precisato.

3.1 Sulla mancata lavorazione del ripensamento e sull'indebita fatturazione di somme

L'utente ha dedotto di aver aderito, nell'ottobre 2013, ad un'offerta supplementare al contratto in essere con l'operatore, per l'attivazione del servizio Cubovision Ready in promozione, il cui apparato le venne consegnato in data 4.11.2013 (bolla di consegna in atti) .

Riferisce di aver comunicato al servizio clienti di non essere interessata al servizio e di aver restituito l'apparato il 18.11.2013 entro i 14 giorni previsti per l'esercizio del ripensamento (ricevuta di riconsegna in atti). Ripensamento che Telecom non ha gestito, fatturandone il costo.

La domanda dell'utente è infondata e va rigettata.

Alla stipula contrattuale del servizio Cubovision ed alla sua disdetta si applica la disciplina prevista dal Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s. m.) per i cd. "contratti a distanza" (Capo I - Particolari modalità di conclusione del contratto . Sezione II - Contratti a distanza).

Sottolinea l'istante la contrarietà dell'art. 7 delle condizioni generali di contratto Telecom al Codice del Consumo, in particolare all'art. 52 (? recte: 64) che quantifica il termine per il ripensamento in giorni 14, anziché i 10 invocati dall'operatore e pertanto, effettuata la riconsegna presso un centro Telecom entro tale termine, il diritto di ripensamento si deve intendere validamente esercitato.

La domanda è infondata perché il richiamato termine di giorni 14 per attivare il diritto di ripensamento riconosciuto ai consumatori, è frutto della novella apportata a tutta la sezione – Tutela del Consumatore nei contratti a Distanza- dal D.Lgs 21.02.2014 n. 21, entrato in vigore solo a far data dal 13.06.2014, quindi successivamente alla stipula *de qua*. Alla quale, invece, va applicato il termine di dieci giorni previsto dall'art. 64, con le decorrenze di cui al successivo art.65 , nel testo previgente.

Il citato art.7, commi 1 e 2, delle c.g.c. Telecom dell'offerta abbonamento con decoder Cubovision in noleggio (offerta denominata, sinteticamente, anche "Cubovision Ready") è dunque perfettamente in linea con la prescritta modalità regolamentare: *"7.1 Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D.lgs 206/2005, potrà esercitare senza alcuna penalità il diritto di recesso ai sensi dell'art. 64 del citato decreto (salvo che ricorra uno dei casi di esclusione di cui all'art. 55 co. 2 lett. a) di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata con l'accordo del Cliente prima dello scadere del termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e/o lett. d) di fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal Cliente) dandone comunicazione al numero verde 800.187.800 - il Servizio Clienti di Telecom Italia o al 119 per clienti TIM- entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla data di consegna del Prodotto. 7.2 Il Cliente dovrà confermare a Telecom Italia, entro 48 ore, il recesso per iscritto tramite raccomandata a.r. al seguente indirizzo: "Telecom Italia S.p.A. – Casella Postale 211 - 14100 Asti".*

Va perciò respinta, l'eccezione dell'utente di vessatorietà della clausola contrattuale in esame; come pure va rigettata la prospettazione, altresì offerta, di esercizio tempestivo del ripensamento, nei dieci giorni contrattualmente prescritti, mediante mera comunicazione verbale al servizio clienti il giorno di ricevimento della merce, alla quale osta il comma 2 dell'art.7 che prescrive la conferma della manifestata volontà, con A/R; persino superflua pare la notazione che anche tale ultima clausola pattizia non sia arbitraria ma ricalchi il disposto regolamentare (*art.64 , comma 2 "..... La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive"*). Anzi: l'art.7 configura addirittura una ipotesi di maggior favore per il consumatore, in quanto introduce quella verbale tra le comunicazioni legittimate ad essere confermate mediante raccomandata (art.65 ult.co. *"Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti dei consumatori rispetto a quanto previsto dal presente articolo).*

Quanto alla decorrenza del termine di 10 giorni si segnala, a soli fini di completezza del quadro regolamentare di riferimento, che l'art.65 del C.d.consumo, per i contratti a distanza, prescrive, quale dies a quo : 1) per i beni, il giorno del loro ricevimento da parte del consumatore ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52 o il giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti(...); 2) per i servizi, il giorno della conclusione del contratto o il giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 52(...)

Orbene, anche a voler tutto concedere all'utente-consumatore, risulta dalla bolla di consegna dell'apparato che Telecom abbia soddisfatto anche gli oneri informativi di cui all'art.52 menzionato, che fanno scattare il termine breve per il ripensamento, avendo apposto in calce alla stessa le *"Istruzioni per la manutenzione in garanzia e l'esercizio del diritto di recesso,"* laddove si richiama, tra l'altro, la normativa di maggior tutela del codice e le modalità per recedere ai sensi dell'art.64 (con raccomandata); non è pertanto utilizzabile nemmeno la garanzia prevista dal comma 3 dell'art.65, che amplia il termine, rispettivamente a 60 e 90 giorni, nei casi in cui l'operatore non abbia assolto ai prescritti oneri informativi (circostanza, per la verità, neanche ipotizzata dal ricorrente).

Ultroneo poi, ogni richiamo alla legge n.40/2007 che come noto riguarda la fattispecie della disdetta e perciò inapplicabile alla disciplina speciale del ripensamento, non solo per i termini, ma

soprattutto per gli effetti che produce nella sfera dell'utente (opposti a quelli qui pretesi), nonché ogni rinvio alla giurisprudenza in tema di servizi non richiesti, dei quali si è detto in punto di rito.

Pertanto correttamente l'operatore ha applicato nella prima fattura utile le spese relative all'utilizzo del servizio "Cubovision", non avendo l'istante esercitato il diritto di ripensamento nei termini (quindi con pretesi effetti *ex tunc*) ed, al contempo, risulta che appena ricevuto il reclamo in ordine alla fatturazione l'operatore, osservando i principi di lealtà e diligenza nell'esecuzione del rapporto, abbia correttamente interpretato la comunicazione quale disdetta - per non volere l'utente il servizio- ed abbia quindi proceduto al riaccredito delle somme contestate sulle fatture successive (con effetti quindi *ex nunc*).

3.2 sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato via fax in 7.07.2014, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore ha dimostrato di aver riscontrato tutti i precedenti reclami dell'istante vertenti sul medesimo oggetto (diritto di ripensamento e storno di fatture) sia mediante risposta scritta che comportamento concludente mediante storno di somme.

Nessuna ulteriore risposta pertanto era dovuta sulla reiterazione delle doglianze mediante nota del 7.7.2014.

La domanda è rigettata.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. *Spese di procedura* (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie (...), attesa la soccombenza, si compensano tra le parti le spese sostenute per le procedure di conciliazione e definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Sig. xxx Ugazzi nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 08 febbraio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto