

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 8 del 18 febbraio 2019

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia
XXX
(GU14 N.196/18)**

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 febbraio 2019,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 giugno 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui il Sig. XXX, residente in via XXX, XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “privato” XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 24 giugno 2016 richiedeva l'offerta TIM SMART con opzione SMART VOCE CASA, che prevedeva, al costo di 29,90 euro/mese, IVA inclusa, ADSL illimitata fino a 20 mega, TIMVISION e SUPERFIBRA;

b) l'agente che illustrava l'offerta aveva dichiarato che il passaggio dal precedente operatore si sarebbe verificato solo con la sottoscrizione di apposito contratto che TIM avrebbe trasmesso a valle della verifica della copertura di rete nella zona;

c) successivamente, perveniva comunicazione del gestore, datata 11 luglio 2016, in cui si preannunciava l'attivazione della diversa offerta TUTTO VOCE, con l'invito a completare la richiesta sottoscrivendo ed inviando gli appositi moduli a Telecom;

d) constatato quanto sopra, non sottoscriveva né inviava alcun modulo di conferma ma, nonostante ciò, l'offerta Tutto Voce veniva ugualmente attivata;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- e) di tali evenienze veniva a conoscenza solamente con l'invio della fattura del 5 agosto 2016 n. XXX, prontamente contestata il 10 settembre 2016 (cod. n. XXX);
- f) Telecom rispondeva al reclamo chiarendo che il servizio internet non poteva essere attivato per carenza di copertura nella zona; successivi reclami venivano riscontrati comunicando la possibilità di cessare il contratto tramite recesso o migrazione ad altro gestore;
- g) riceveva altre fatture, che ugualmente venivano contestate;
- h) ad un certo punto, il servizio veniva prima sospeso e poi interrotto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) riattivazione della numerazione XXX;
- II) storno dell'insoluto;
- III) risarcimento per sospensione/interruzione del servizio;
- IV) segnalazione della vicenda all'Agcom.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante ha sottoscritto in data 24 giugno 2016 una proposta di attivazione dell'offerta per la linea fissa, con rientro da OLO;
- 2) la richiesta di rientro, come si deduce dal codice di migrazione, riguardava solo la fonia e l'utenza n.XXX;
- 3) la linea in oggetto è stata attivata con il profilo "Tutto Voce" e TIM ha inviato l'apposita Welcome Letter in data 11 luglio 2016;
- 4) dopo il rientro della linea RTG, è stato avviato l'iter per l'attivazione dell'ADSL e per l'espletamento le CGC prevedono un termine di 50 giorni dall'attivazione della linea: pertanto dall'11 luglio 2016, TIM aveva a disposizione sino al 30.8.2016 per collegare anche l'ADSL;
- 5) tuttavia, per problemi tecnici legati alla mancanza di copertura della zona, non è stato possibile attivare il predetto servizio e di ciò è stata data informazione all'utente con comunicazione del 21 settembre 2016;
- 6) nella successiva nota del 10 gennaio 2017, TIM ha ulteriormente specificato l'impossibilità di attivare l'ADSL, confermando al cliente la possibilità di recedere dal contratto senza l'addebito di penali e informandolo del fatto che, qualora fosse stato intenzionato a migrare verso il precedente gestore telefonico, avrebbe dovuto rivolgersi direttamente a quest'ultimo per avviare il relativo iter;
- 7) non risultano richiesta di disdetta o di migrazione ad altro gestore;
- 8) nonostante la fruizione del servizio sussistevano insoluti e Telecom, successivamente all'invio di solleciti di pagamento e di avvisi di risoluzione, ha cessato il servizio per morosità il

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

22 luglio 2017.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, vanno dichiarate inammissibili le richieste *sub I)* e *IV)* in quanto le stesse esulano dalle competenze di questo Comitato, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento. Per completezza, si precisa comunque che le delibere del Corecom sono inserite nel sito internet dell'Autorità.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo risulta che l'istante, in data 24 giugno 2016, ha sottoscritto proposta di attivazione della linea fissa per l'offerta Smart Voce Casa, comprensiva di internet fino a 20 MB, TimVision e Superfibra.

Nonostante ciò, a causa dell'impossibilità tecnica di attivazione del servizio ADSL, è stato attivato un diverso contratto, avente ad oggetto unicamente il servizio voce, applicando la diversa offerta Tutto Voce. Dalla Welcome Letter di Telecom e dalla documentazione alla stessa allegata, oltre che da quanto dichiarato dall'istante nei propri scritti, si evince chiaramente che il perfezionamento della fattispecie era subordinato all'invio, al gestore, dei moduli ricevuti ai fini della sottoscrizione, ognuno dei quali riportava chiaramente la dizione "Completa la richiesta di attivazione", moduli che l'istante non ha mai né sottoscritto né rimesso a Telecom.

In relazione a tanto, rileva il disposto dell'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CPS, Allegato A), a mente del quale alcuna prestazione corrispettiva è dovuta in caso di attivazione di "linee o contratti o di forniture di beni o servizi" non richiesti.

Per questi motivi, va accolta la richiesta di storno/rimborso degli importi addebitati sino al 10 gennaio 2017, data in cui l'istante è stato reso chiaramente edotto dall'operatore delle modalità utili alla cessazione della situazione contestata. Nel caso di specie, operano infatti i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto. 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 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

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico. Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e 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. Ciò premesso, a far data dal 10 gennaio 2017, l'istante era edotto sia del tipo di contratto che era stato attivato, sia delle esatte modalità per sciogliersi dal vincolo in esenzione costi mediante recesso o migrazione e, nonostante ciò, ha proseguito nella fruizione del servizio; per questo motivo, l'operatore è tenuto a stornare gli addebiti effettuati sino alla data del 10 gennaio 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

In ordine agli indennizzi, in questa sede si può valutare soltanto la richiesta risultante dalla domanda e documentazione allegata e concernente la sospensione/interruzione del servizio, in relazione alla quale, ferme le osservazioni di cui sopra, si rileva che il cliente ha continuato ad utilizzare il servizio senza sostanzialmente onorare i relativi addebiti, se non sporadicamente e per somme autonomamente determinate, non corrispondenti al costo del servizio fornito; pertanto, tenuto conto della morosità e del fatto che la sospensione/cessazione è stata preceduta da avvisi di sospensione e risoluzione, la stessa appare legittima ed alcun indennizzo può essere riconosciuto a questo titolo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 100 a carico dell'operatore.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente in via XXX, XXX, , per i motivi sopra indicati,

- A)** l'operatore Telecom Italia XXX in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.
 - versare all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

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

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)