

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 57/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX GRAZIANI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 80/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'11 settembre 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra Xxx Graziani nei confronti dell’operatore Telecom in data 5 marzo 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 5325;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Graziani lamenta la consegna di un bene diverso da quello previsto nell'offerta sottoscritta. In particolare, precisa che nel mese di aprile 2017 rinviene sul sito internet di Telecom l'annuncio di vendita a rate avente ad oggetto un televisore Samsung Smart Tv UHD aK 55", di ultima generazione, modello UE55KU6050 – 55" Display led – 3840 * 2160 Dolby Digital Plus e DTS – 20W Wireless LAN integrata. Interessata alle caratteristiche del bene contatta a mezzo telefono il call-center e sottoscrive l'offerta al costo di euro 17,99 mensile per 48 rate.

Di contro in data 14/04/2017 riceve a mezzo corriere un modello TV completamente diverso da quello oggetto dell'offerta, nello specifico Samsung Full HD 5 series, modello UE55K5607AK – 55", a tutt'oggi ancora sigillato.

Effettua diverse segnalazioni telefoniche (in data 19/04/2017) e scritta (in data 20/04/2017) chiedendo la sostituzione del bene ma nonostante ciò l'operatore non dà nessun riscontro, contravvenendo alle norme del Codice del Consumo poste a tutela dell'utenza in casi simili.

A seguito di integrazione istruttoria depositava il reclamo scritto e le fatture contestate.

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

1. Adottare misure idonee a correggere o ad eliminare gli effetti dannosi delle violazioni delle norme del Codice del consumo, nel rispetto dei diritti degli acquirenti;
2. Obbligare Telecom a dare corretta esecuzione al contratto sottoscritto attraverso la sostituzione del bene effettivamente richiesto ed oggetto dell'offerta;
3. Dichiarare la risoluzione del contratto;
4. Storno e /o restituzione delle rate riferite alla vendita del bene contestato;
5. Risarcimento del danno

Allega: Offerta internet Tim; fatture, reclamo scritto del 20/04/2017.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che quanto dichiarato dall'istante non è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

In proposito fa presente che già a seguito della prima segnalazione ricevuta in data 14/05/2017 provvedeva a fornire all'istante tutte le informazioni utili per procedere alla sostituzione dell'apparecchio difforme da quello pattuito perché privo del servizio 4K, ma opponeva rifiuto perché non aveva intenzione di supportare le spese della restituzione tramite corriere. Veniva infatti spiegato allo stesso che entro 8 gg. dalla consegna della TV avrebbe dovuto effettuare una comunicazione per iscritto sulla difformità riscontrata e restituire il bene presso Geodis Logistics Magazzino Reverse A22, Piazzale Giorgio Ambrosoli 27015 Landriano (PV). Solo una volta avvenuta la restituzione del prodotto in questione, circostanza non verificatasi nel caso di specie, all'istante sarebbero state rimborsate le spese sopportate.

Il 20/04/2017 l'istante reclamava anche per iscritto trasmettendo la segnalazione via fax e tramite Racc. AR, sollecitando la sostituzione del bene, che ad ogni buon conto non poteva essere effettuata in assenza della restituzione. Veniva comunque fornito riscontro con lettera del 31/05/2017 specificando i tempi e le modalità di restituzione del prodotto in assenza del quale il reclamo veniva ritenuto non fondato.

Nonostante ciò l'istante dapprima pagava in ritardo le fatture emesse e poi sospendeva i pagamenti di quanto dovuto., incorrendo in tal modo a diverse sospensioni amministrative come previsto dalle condizioni generali di contratto..

Allega: Lettera di risposta inviata in data 31/05/2017, Solleciti di pagamento del 23/08/2017, del 26/09/2017, del 27/02/2018, Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Non possono ritenersi accoglibili le richieste di cui ai punti 1), 2) e 3) in quanto estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19 della Delibera Agcom 173/07/CONS, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, che delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Ai sensi dell'articolo sopra richiamato, il Corecom non è infatti competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare.

Parimenti **la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante al punto 5) non può trovare accoglimento** in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza.....può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Relativamente alla richiesta di storno e/o restituzione delle rate relative alla vendita rateale del televisore Samsung Smart Tv UHD aK 55”, di ultima generazione, modello UE55KU6050 – 55” Display led – 3840 * 2160 Dolby Digital Plus e DTS – 20W Wireless LAN integrata, si esprimono le seguenti considerazioni.

Si osserva che in presenza di vizi giuridicamente rilevanti ai sensi dell'art. 1497 c.c., la risoluzione del contratto può essere domandata anche allorché la *res* **non abbia le qualità promesse ovvero quelle essenziali** per l'uso a cui è destinata, sempre che il difetto di qualità vada oltre i limiti di tolleranza stabiliti dagli usi.

Per quanto riguarda gli effetti della risoluzione del contratto, **all'alienante compete la restituzione del prezzo e il rimborso delle spese e dei pagamenti** strettamente connessi alla vendita, mentre **all'acquirente spetta la restituzione del bene**, a patto che non sia venuto meno in conseguenza dei vizi.

A fronte di una così ampia tutela delle ragioni del compratore, tuttavia, il legislatore ha preteso una sua attivazione pressoché immediata; a meno che il venditore abbia riconosciuto l'esistenza del vizio o, al contrario, l'abbia occultato, infatti, **l'acquirente è tenuto a denunciare all'alienante i vizi** stessi, entro il termine, decisamente breve, **di otto giorni dalla scoperta**, salvo il diverso termine stabilito dalle parti o dalla legge.

Nel caso di specie risulta acclarato che il bene consegnato è diverso da quello oggetto dell'offerta sottoscritta, come confermato anche dall'operatore convenuto. Tuttavia l'istante, nonostante le informazioni ricevute sia tramite il servizio clienti sia anche all'udienza di conciliazione durante la quale il rappresentante del gestore comunicava la necessità di riconsegnare il bene ricevuto a fronte della restituzione delle rate pagate e dello storno di quelle ancora dovute oltre alla restituzione delle spese di spedizione, lo stesso non ha acconsentito. Né ha accettato il suggerimento posto dal conciliatore di rinviare l'udienza ad altra data successiva alla spedizione del bene al fine di poter quantificare con più esattezza le spese sostenute ai fini del relativo rimborso cui Telecom aveva già manifestato la propria disponibilità.

A questo punto si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante volta alla restituzione e/o storno di tutte le rate riferite al bene oggetto di vendita a condizione che tuttavia lo stesso entro il termine massimo di 30 gg. dalla notifica del presente provvedimento provveda alla restituzione del

bene difforme, atteso che non la non restituzione dello stesso, a fronte dell'annullamento delle rate, comporterebbe per l'istante un ingiustificato arricchimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra Xxx Graziani, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, e a rimborsare e/o stornare tutte le rate afferenti la vendita rateale del televisore Samsung Smart Tv UHD aK 55", di ultima generazione, modello UE55KU6050 – 55" Display led – 3840 * 2160 Dolby Digital Plus e DTS – 20W Wireless LAN integrata, **a condizione che l'istante provveda, entro il termine massimo di 30 gg dalla notifica del presente provvedimento, alla restituzione del bene difforme, per le ragioni sopra evidenziate.**
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 11 settembre 2018

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.