

Determinazione 10/2014

Definizione della controversia XXX/EDDI XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 30 luglio 2012, con cui il signor XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società EDDI XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 2 agosto 2012 e del 24 settembre 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 8 novembre 2012;

VISTO il verbale dell'udienza del 8 novembre 2012;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 30 luglio 2012 il sig. XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Eddi XXX., ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. .173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

In data 6 febbraio 2012 il sig. XXX presentava istanza per il tentativo di conciliazione nei confronti di Eddi XXX. relativamente all'utenza XXX, in quanto *“il servizio erogato non è mai stato conforme a quanto stabilito contrattualmente”* chiedendo la risoluzione del contratto, il rimborso di quanto pagato e l'annullamento del contratto di finanziamento.

In data 9 maggio 2012 si svolgeva l'udienza di conciliazione, rinviata all'udienza del 19 giugno 2012, che si concludeva con esito negativo.

In data 30 luglio 2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione, rappresentando di aver sottoscritto, il 14.12.2009, un contratto triennale con Eddi XXX per servizi di telefonia e internet con pagamento mensile di rata tramite contratto di finanziamento stipulato con "XXX" di 36 rate di €41,23 + €18,00 per spese di istruttoria oltre ad € 14,62 per imposta di bollo, richiesto dalla Eddi, evidenziando che *"La Eddi non ha fornito un servizio adeguato per internet né assistenza"* e chiedendo il rimborso totale del contratto oltre alle spese per i disservizi relativi ai servizi di telefonia e internet/adsl.

In data 2 agosto 2012 l'Ufficio comunicava alle parti l'avvio del procedimento amministrativo di definizione.

In data 24 settembre 2012 l'Ufficio inoltrava alle parti l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione.

In data 8 novembre 2012 si svolgeva l'udienza di discussione, cui partecipava esclusivamente l'utente.

Dal verbale dell'udienza di discussione risulta che *"la parte istante dichiara di non avere ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento, chiedendo, pertanto di essere rimessa in termini per la produzione di memorie e documenti. Precisa inoltre di non avere mai ricevuto alcuna fattura dalla Eddi né via e-mail né per posta, nonostante abbia provveduto ad effettuare regolarmente i pagamenti come risulta dalla documentazione inviata dalla soc. finanziaria XXX – XXX e dagli addebiti di cui agli estratti conto del conto corrente postale intestato a XXX e XXXA"*. In seguito a ciò, l'Ufficio, verificata l'irregolarità della comunicazione di avvio del procedimento, concedeva alla parte istante un termine non superiore a 30 giorni per l'invio di memorie e documenti, assegnando alla Eddi 10 giorni per l'invio di memorie di replica.

In data 10 dicembre 2012 l'utente inoltrava la memoria da cui emerge che *"il 14 dicembre 2009, io sottoscritto XXX ho stipulato con la sopra citata azienda un contratto di servizio internet e telefonia della durata minima di tre anni con pagamento rateale mensile tramite un contratto di finanziamento, che ho dovuto stipulare con la XXX, società che era in accordo con la Eddi, di 36 rate di € 41,23 più spese. Ad oggi non ho ancora finito di pagare, l'ultima rata è il 13.12.2012. La società Eddi non mi ha mai fornito il servizio telefonico ed il servizio internet è stato dall'inizio inadeguato, quasi inesistente, senza né assistenza, né informazioni telefoniche. All'inizio promesse di intervento e scuse perché il servizio non funzionava per cause metereologi che o sovrapposizione di altre antenne che davano anche loro servizio internet ad altri utenti..."*.

Dalla documentazione allegata dall'istante risultano:

- Il modulo contrattuale per i servizi internet + voip consumer, sottoscritto dall'utente;

- La comunicazione inviata dalla XXX-XXX in ordine al contratto di finanziamento n. 3424413/PP del 14 dicembre 2009, avente ad oggetto l'importo di €. 1.200,00 finanziato per il contratto stipulato con Eddi XXX.;

- La lettera di disdetta inviata dall'utente, tramite raccomandata a/r del 27 settembre 2011 di cui è allegata la conferma di spedizione ma non di ricezione della stessa da parte dell'operatore, da cui risulta che *“Con la presente chiedo la disdetta immediata del contratto in oggetto e il servizio internet non è mai stato funzionante come da contratto e a volte anche peggio di un analogico che ho dovuto richiedere a pagamento...non ho mai usufruito della linea telefonica Eddi e mi è stata fatta pagare...chiedo l'annullamento di tutto ed il rimborso delle rate pagate e delle spese ulteriori sostenute...”*;

- L'estratto conto bancario.

L'operatore non ha depositato alcuna memoria.

Motivi della decisione

Dagli atti del procedimento in esame risulta che l'utente lamentava, in sede di istanza di conciliazione del 6.2.12, che *“l'erogazione dei servizi di telefonia e internet non è stata conforme a quanto stabilito contrattualmente”*; in sede di istanza di definizione amministrativa del 30.7.2012, che *“La Eddi non ha fornito un servizio adeguato per internet né assistenza”*, e in sede di memoria del 10.12.12 ex art. 16 Regolamento, che *“La società Eddi non mi ha mai fornito il servizio telefonico ed il servizio internet è stato dall'inizio inadeguato, quasi inesistente, senza né assistenza, né informazioni telefoniche”*, allegando a quest'ultima la copia della disdetta inviata all'operatore in data 27.9.11 in relazione al contratto in oggetto del 14.12.09.

Non può omettersi di evidenziare che agli atti del procedimento non risulta l'allegazione di alcun reclamo o segnalazione di malfunzionamento o assenza di servizio relative ai servizi di telefonia fissa e/o internet/adsl, come peraltro è confermato dall'assenza di riferimenti del genere nell'istanza di conciliazione, laddove si prevede nella parte *“IV. Precedenti tentativi di composizione della controversia”* di *“Specificare la data di presentazione del reclamo all'operatore e l'esito dello stesso”*.

E' appena il caso di ricordare che correttezza e buona fede sono espressione del medesimo principio per il quale nell'ambito delle obbligazioni e dei contratti sulle parti incombe il dovere di solidarietà sociale, in quanto le parti stesse appartengono ad una comunità.

L'art. 1175 c.c. prevede che il debitore e il creditore devono comportarsi secondo le regole della correttezza nello svolgimento del rapporto obbligatorio. La norma rappresenta una clausola aperta e generale del sistema ed è ribadita da diverse previsioni normative che ne costituiscono diretta applicazione: il principio di correttezza è infatti enunciato da una serie di disposizioni in materia contrattuale, quali ad esempio quelle relative all'esecuzione del contratto (art. 1375 c.c.), con riferimento ad un ambito che copre sia la *fase statica*, quanto la *fase dinamica* del rapporto obbligatorio. La buona fede contrattuale può quindi considerarsi come una *species* del più generale principio di correttezza, non esaurendosi nei singoli richiami normativi, bensì assumendo valenza programmatica e precettiva.

La buona fede concerne quindi non solo i comportamenti tenuti dal debitore, ma anche quelli ascrivibili al creditore. D'altronde, dalla lettura dell'art. 1175 c.c. si evince che si ha un fascio di comportamenti tesi, per un verso, alla facilitazione dell'adempimento e, per l'altro, ad evitare l'inadempimento, come si ricava dall'art. 1218 c.c., che esclude il nesso di causalità fattuale, e di conseguenza ogni danno risarcibile, ove l'inadempimento sia dovuto ad una causa non imputabile al debitore che ben può identificarsi nel comportamento non collaborativo del creditore, e dall'art. 1227, comma 1, c.c., che chiarisce che il danno risarcibile è ridotto proporzionalmente ove l'inadempimento abbia trovato una concausa efficiente nel comportamento colposo del creditore.

Nel caso in esame agli atti non risultano reclami e/o segnalazioni in ordine agli asseriti disservizi, così come peraltro invece previsto dalla Del. A.G.Com. 179/03/CSP, allegato A, art. 8 e richiesto alla luce del combinato disposto artt. 1175 e 1375 c.c., ma esclusivamente la disdetta del contratto, effettuata con raccomandata a/r del 27 settembre 2011, ben 19 mesi dopo la sottoscrizione del contratto.

Peraltro, le dichiarazioni dell'utente, come sopra evidenziate e risultanti dall'istanza di conciliazione, di definizione amministrativa e dalla memoria ex art. 16 *Regolamento*, non risultano coerenti ed omogenee.

Pertanto, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della domanda presentata dal sig. XXX.

Spese del procedimento

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta e il rigetto della domanda, si ritiene ragionevole disporre la compensazione delle spese del procedimento.

D E T E R M I N A

a definizione della controversia XXX/EDDI XXX:

-	Rigetto della domanda
presentata dal sig. XXX;	
-	Compensazione delle spese del
procedimento	

Milano, 7 luglio 2014

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre