

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.151**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Colombini xxxxx c/ Teletu xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 03/09/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 20 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 2891, con cui il Sig. Colombini xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teletu xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 1 febbraio 2012 (prot. n. 4949), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'ulteriore istanza del 15 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 13411, con cui il Sig. Colombini xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teletu xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

l'ulteriore nota del 5 aprile 2012 (prot. n. 17278), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Atteso che, in accoglimento delle richieste formulate da entrambe le parti, si rende necessario disporre la riunione dei suddetti procedimenti, per come stabilito dall'art. 18, comma 4 del Regolamento, in ragione della loro connessione e comunanza di causa;

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

Considerato quanto segue:

#### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'istante, Colombini xxxxx, titolare di utenza di rete fissa n. xxxxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teletu xxx, riferendo, a tal fine:

- che, nel mese di dicembre 2008, aveva stipulato un contratto di abbonamento con l'operatore Teletu per la fornitura di servizi telefonici, previa migrazione dell'utenza da Telecom Italia;
- che copia di detto contratto, concluso a distanza, non gli veniva mai recapitata al domicilio;
- che, ciò nonostante, provvedeva al pagamento di tutte le fatture emesse da Teletu fino al mese di febbraio 2011, avvedendosi, tuttavia, dell'addebito, sin dalla fattura relativa al bimestre febbraio-aprile 2009, di costi per l'opzione (non richiesta) "chi è", per complessivi € 0,833 mensili;
- che, sin dalle prime fatture, risultavano addebiti per il servizio ADSL, di € 16,667 al mese, e che detto servizio, in realtà, non era stato né richiesto, né voluto dal titolare, sprovvisto persino di computer per la navigazione in internet;
- che, avendo provveduto ad elevare delle contestazioni, rimaste prive di riscontro, decideva di interrompere i pagamenti; infatti, la fattura n. xxxxx del 26/4/2011 non veniva pagata e l'operatore disponeva la sospensione del servizio senza preavviso;
- che Teletu proseguiva nell'inoltro di ulteriori fatture durante il periodo di sospensione, con addebito per traffico inesistente;
- che, in ragione di quanto sopra, l'istante contestava 3 fatture (del 26/6/2011, di € 110,05; del 26/8/2011, di € 89,15 e del 26/10/2011, di € 89,44);
- che, con raccomandata A/R del 10/10/2011, inoltrava all'operatore disdetta dal contratto di che trattasi;

- che in merito all'anzidetta controversia è stato esperito, presso questo Co.Re.Com, un tentativo di conciliazione, in data 9 gennaio 2012, presenti le parti, ma conclusosi con esito negativo.

Per quanto sopra, l'istante chiede l'annullamento delle fatture sopra indicate; la restituzione degli importi per il servizio ADSL, non richiesto, per un totale di € 165,91 (di cui, € 50,42 per il 2009 ed € 115,48 per il 2010); la restituzione degli importi per il servizio "chi è", non richiesto, per un totale di € 21,65; un risarcimento danni per € 600,00.

Deposita agli atti le fatture contestate e la richiesta di disdetta dal contratto, datata 10/10/2011 e ricevuta da Teletu in data 19/10/2011.

L'operatore Teletu xxx, tempestivamente costituito, ha rilevato e controdedotto quanto di seguito:

- che l'odierno istante aveva stipulato un contratto vocale, per il tramite della di lui moglie, in data 2 dicembre 2008, come da registrazione vocale esibita agli atti;
- che, in quella occasione, il cliente aveva aderito ad un'offerta commerciale che includeva servizio voce + ADSL al canone mensile di € 19,90 + modem in omaggio;
- che il servizio "chi è" veniva attivato il 13 febbraio 2009, su richiesta di parte;
- che in data 1 settembre 2010, l'operatore, a seguito di chiamata da parte dell'utente, che voleva disdire il contratto in essere, gli offriva uno sconto sul canone (6 mesi gratis) ed otteneva l'accettazione di tale suddetta offerta da parte del cliente, come risulta da registrazione vocale esibita agli atti;
- che il 27 ottobre 2010 si provvedeva ad attivare la promozione per le chiamate verso i cellulari;
- che in data 19 ottobre 2011 l'operatore, avendo ricevuto raccomandata di disdetta da parte del cliente, tempestivamente, provvedeva ad informare il medesimo che il contratto sarebbe rimasto attivo con Teletu, ad ogni effetto, fino all'avvenuta migrazione verso Telecom;
- che l'utenza di che trattasi veniva accettata in Telecom il 9 novembre 2011 (con data di attivazione prevista per il 15 novembre);
- che l'ultima fattura emessa da Teletu, con scadenza 10 gennaio 2012, è contabilmente corretta, in quanto riguarda il periodo trascorso fino alla disattivazione del contratto (non oltre il termine di 30 giorni dalla disdetta);
- che l'odierno istante ha maturato un insoluto di complessivi € 494,21 per mancato pagamento delle fatture per tutto il periodo dal 10/5/2011 al 10/1/2012. Per il che, l'operatore resistente chiede il rigetto integrale del presente ricorso.

In data 15 marzo 2011, il sig. Colombini ha nuovamente adito questo Co.Re.com., all'uopo, lamentando l'emissione, da parte di Teletu, della fattura del 26/12/2011, di € 100,89, comprensiva di contributo di disattivazione di € 58,33.

In merito all'anzidetta controversia è stato esperito, presso questo Co.Re.Com., un tentativo di conciliazione, in data 24 gennaio 2012, presenti le parti, ma conclusosi con esito negativo.

L'istante ha chiesto l'annullamento della fattura sopra indicata, che ha depositato in copia, oltre ad un risarcimento per complessivi € 600,00.

Ha chiesto, altresì, la riunione dei procedimenti pendenti, per connessione oggettiva e soggettiva.

Teletu, tempestivamente costituito, ha, in proposito, così argomentato e controdedotto: sostiene che il c.d. "Decreto Bersani" ha vietato gli addebiti per costi di disattivazione del servizio, ma ha specificato che il divieto riguarda esclusivamente le "spese non giustificate da costi dell'operatore". Ciò comporta, ad avviso della società resistente, che, per espressa previsione di legge, il contributo di disattivazione o le somme stabilite contrattualmente per coprire le spese affrontate dall'operatore per procedere alla disattivazione dei servizi siano giustificate e, pertanto, debbano essere pagate.

Conclude, chiedendo il rigetto del ricorso e la riunione dei procedimenti pendenti, per ragioni di economia processuale, stante l'identità soggettiva delle parti.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Alle udienze di conciliazione innanzi a questo Co.Re.Com, le parti, entrambe presenti, non sono riuscite a trovare un accordo per un bonario componimento delle odierne controversie.

Non si è fatto luogo alle udienze di secondo grado, per altro non richieste, perché ritenute ininfluenti ai fini della decisione.

## 2. Riguardo al merito.

Gli odierni ricorsi vertono sull'attivazione di servizi non richiesti, sulla sospensione dell'utenza, senza preavviso, e sull'addebito per importi asseritamente non dovuti.

### 2.1 Sull'attivazione di servizi non richiesti.

Nella fattispecie in esame, si rileva che il contratto di che trattasi veniva concluso a distanza mediante consenso espresso dalla moglie del titolare dell'utenza, ma che copia di detto contratto non veniva mai recapitata al domicilio dell'istante, come è d'obbligo, per espressa previsione normativa. L'art. 53 del Codice del consumo stabilisce, infatti, che il consumatore **deve ricevere conferma scritta di tutte le informazioni previste dall'art. 52, 1 comma, prima o al momento della esecuzione del contratto**. Nel caso che ci occupa, l'istante dichiara di non avere mai ricevuto un riepilogo delle condizioni economico-contrattuali dell'offerta, a suo tempo formulata telefonicamente dall'operatore. Tale suddetta affermazione non risulta contestata dall'operatore resistente, che, in proposito, si limita ad esibire agli atti la registrazione vocale del contratto qui in discorso, ma non dimostra di avere assolto compiutamente a tutti gli obblighi di informazione di cui all'art. 53 del Codice del consumo sopra cit. Pertanto, atteso che risulta violata la vigente normativa di settore (in particolare, gli artt. 52 e 53 del Codice del consumo e l'art. 2 della delibera Agcom n. 664/06/Cons.), non può concludersi che il suddetto contratto si sia validamente formato. Analoghe considerazioni devono essere fatte in relazione all'attivazione del servizio "chi è" ed alla nuova proposta contrattuale, formulata telefonicamente in data 1 settembre 2010 (del che viene fornita la relativa registrazione vocale) ma senza che alla stessa seguisse alcuna conferma scritta, come disposto dal citato art. 53 del Codice del Consumo.

Ad ogni modo, la decisione odierna deve essere ricondotta e circoscritta nell'ambito delle richieste formulate dal ricorrente, il quale non contesta l'attivazione del contratto (sebbene lo stesso non si sia validamente formato, ma al quale l'utente dimostra di avere dato esecuzione "*per facta concludentia*"). Forma oggetto della decisione odierna la contestata attivazione, nell'ambito di detto contratto, di alcuni servizi non richiesti (ADSL e servizio "chi è"), di cui l'utente chiede lo storno/rimborso.

A tal proposito, si deve rilevare che, ai sensi dell'art. 2, comma 6, ultimo periodo della delibera Agcom n. 664/06/Cons., è in facoltà dell'utente "*di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 del Codice del consumo*" e che, giusto quanto disposto dall'art. 3, comma 2 della delibera su citata, "*in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni e servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti... Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva*".

In applicazione delle norme sopra richiamate, l'operatore non deve pretendere alcun corrispettivo per i servizi non richiesti dall'utente, che, anzi, devono essere disattivati, a cura e spese del gestore, con il ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali antecedenti alle attivazioni in questione.

Per quanto sopra espresso, si considerano fondate e meritevoli di accoglimento le richieste dell'odierno istante, intese ad ottenere la restituzione integrale degli importi richiesti per il servizio ADSL, per un totale di € 165,91 (di cui, € 50,42 per il 2009 ed € 115,48 per il 2010) e la restituzione degli importi richiesti per il servizio "chi è", per un totale di € 21,65, oltre all'annullamento parziale, per il 50 % dell'importo, delle seguenti fatture: fatt. del 26/6/2011, di € 110,05; del 26/8/2011, di € 89,15 e del 26/10/2011, di € 89,44;

### 2.2 Sulla sospensione dell'utenza, senza preavviso.

In proposito, l'istante dichiara di aver subito la sospensione dell'utenza, senza preavviso, a causa del mancato pagamento di alcune fatture, contestate, ma rimaste prive di riscontro. L'operatore resistente si limita a rilevare l'esistenza di un insoluto a carico del cliente, di complessivi € 494,21, per fatture non pagate dal mese di maggio 2011 in avanti. Tuttavia, dalla documentazione esibita agli atti, non risulta che la lamentata sospensione dell'utenza sia stata preceduta da un preavviso a cura dell'operatore. Tale suddetto adempimento è espressamente previsto dall'art. 4 della delibera Agcom n. 664/06/Cons. e, più in generale, dalla delibera n. 179/03/CSP.

Per altro verso, dalle fatture esibite agli atti, si rileva che l'utenza in oggetto è rimasta attiva fino al mese di agosto 2011, giacché sulla fattura n. xxxxx del 10/9/2011 è ancora presente del traffico voce. Le fatture emesse in data successiva non riportano consumi per traffico; con il che si deduce, concordemente a quanto sostenuto dal ricorrente e non confutato dall'operatore, che l'utenza fosse stata sospesa per morosità. Né l'operatore resistente ha esibito, a sua difesa, altra documentazione probatoria a supporto.

Per quanto sopra, si stabilisce, in favore dell'utente, un indennizzo per il mancato preavviso di sospensione, a far data dal 1/9/2011 al 15/11/2011, data della migrazione verso altro operatore, per complessivi 76 giorni, al parametro di cui all'art. 4 del Regolamento all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

### 2.3 Sul contributo di disattivazione.

L'istante contesta, altresì, la fattura del 26/12/2011, di € 100,89, conseguente alla sospensione del servizio ed alla disdetta del 19 ottobre 2011. La fattura suddetta non contiene consumi per traffico, ma servizi non richiesti (ADSL e servizio "chi è") ed inoltre un contributo di disattivazione di € 58,334:

- per quanto concerne i servizi non richiesti, si rinvia alle considerazioni già espresse al precedente capoverso 2.1 ed alle relative conclusioni, con la conseguenza che gli importi addebitati nella fattura in questione non sono legittimamente dovuti e devono essere interamente stornati;

- quanto al contributo di disattivazione, Teletu sostiene che l'art. 1, comma 3 della legge n. 40 del 2007, il c.d. "Decreto Bersani", vieta agli operatori di telecomunicazioni, nei contratti per adesione, l'applicazione di penali per recesso anticipato, ma ha specificato che il divieto riguarda esclusivamente le "spese non giustificate da costi dell'operatore". Ciò comporta, ad avviso della società resistente, che, per espressa previsione di legge, il contributo di disattivazione o le somme stabilite contrattualmente per coprire le spese affrontate dall'operatore per procedere alla disattivazione dei servizi siano giustificate e, pertanto, debbano essere pagate.

Si osserva, in proposito: che, in primo luogo, l'operatore resistente, fatte salve generiche affermazioni di massima, non ha giustificato, con riferimento all'utenza *de qua*, tali presunti costi di disattivazione; in secondo luogo, "le linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della legge n. 40/2007...", all'art. 6, comma 6 chiariscono che nel caso di passaggio degli utenti da un operatore all'altro "generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. **Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo.** In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati".

Per quanto sopra, poiché la fattispecie in esame rientra nell'ipotesi appena considerata, giacché l'utenza in oggetto risulta migrata verso altro operatore con effetto dal 15/11/2011, si ritiene che il contributo di disattivazione qui in discorso non debba essere legittimamente richiesto e, pertanto, correttamente, debba essere stornato.

Per questi motivi, in accoglimento della richiesta di parte istante, si stabilisce che la società Teletu provveda allo storno, in favore del ricorrente, dell'intero importo della fattura del 26/12/2011, di € 100,89.

Ritenuto, per le motivazioni di cui in premessa, che le richieste del sig. Colombini xxxxx siano fondate e meritevoli di accoglimento e che, pertanto, la società Teletu xxx debba provvedere, come di seguito:

1) alla restituzione integrale, in favore del ricorrente, degli importi richiesti per il servizio ADSL, per un totale di € 165,91 (di cui, € 50,42 per il 2009 ed € 115,48 per il 2010) e alla restituzione degli importi richiesti per il servizio "chi è", per un totale di € 21,65;

2) all'annullamento parziale, per il 50 % dell'importo, delle seguenti fatture: fatt. del 26/6/2011, di € 110,05; del 26/8/2011, di € 89,15 e del 26/10/2011, di € 89,44;

3) a corrispondere, al suddetto utente, un indennizzo per il mancato preavviso di sospensione, a far data dal 1/9/2011 al 15/11/2011, data della migrazione verso altro operatore, per complessivi 76 giorni, al parametro di cui all'art. 4 del Regolamento all. A alla delibera n. 73/11/Cons. (€ 7,50), per un totale di € 570,00 (cinquecentosettanta/00);

4) allo storno, in favore del ricorrente, dell'intero importo della fattura del 26/12/2011, di € 100,89;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Teletu nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) L'operatore Teletu xxx è tenuto ai sotto indicati adempimenti nei confronti dell'utente, sig. Colombini xxxxx:
  - a) alla restituzione integrale degli importi richiesti per il servizio ADSL, per un totale di € 165,91 (di cui, € 50,42 per il 2009 ed € 115,48 per il 2010) e alla restituzione degli importi richiesti per il servizio "chi è", per un totale di € 21,65;
  - b) all'annullamento parziale, per il 50 % dell'importo, delle seguenti fatture: fatt. del 26/6/2011, di € 110,05; del 26/8/2011, di € 89,15 e del 26/10/2011, di € 89,44;
  - c) a corrispondere un indennizzo per il mancato preavviso di sospensione, per un totale di € 570,00 (cinquecentosettanta/00);
  - d) allo storno dell'intero importo della fattura del 26/12/2011, di € 100,89;
  - e) al rimborso di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale