



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

## Comitato Regionale per le Comunicazioni

### DELIBERAZIONE N. 16

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **Rodà** c/ **Teleunit**

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/11/2010, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato,;

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”;

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”;

Vista l’istanza del 17/03/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 4105, con cui il Sig. Rodà ha chiesto l’intervento di questo Corecom per la definizione della controversia in essere con la Società Teleunit, 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.;



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

## Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 24/03/2010 (prot. n. 2475), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 5495 del 13/07/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 23/07/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 23/07/2010, in assenza dell'operatore Teleunit (attesa la sua comunicazione, acquisita al prot. Corecom n. 8474 in data 19/07/2010, di non partecipazione all'udienza medesima);

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, in particolare la memoria della parte ricorrente (prot. n. 5106 del 12/04/2010) e della Società Teleunit (prot. n. 5569 del 20/04/2010);

Considerato quanto segue:

### 1) **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il sig. Rodà , titolare dell'utenza , avendo stipulato, il 30/10/2008, un contratto di abbonamento con l'operatore Teleunit , denominato servizio WLR Teleunit Uno, mediante lettera raccomandata AR del 31/10/2009, pervenuta all'operatore il 3/11/2009, comunicava al medesimo la sua volontà di recedere dal contratto in essere.

Il recesso si perfezionava, ma con addebito al cliente del costo di disattivazione di euro 55,09 nella fattura n. 222.454 del 11/12/2009.

L'utente, ritenendo tale addebito non conforme alle previsioni di cui all'art. 1, comma 3 del d.l. n. 7/2007, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, e non legittima l'intera condotta contrattuale del gestore: per difetto di chiarezza, trasparenza e buona fede; poichè nel contratto da lui sottoscritto non veniva riportata la data dell'avvenuta sottoscrizione, nè le informazioni relative alle condizioni contrattuali, con istanza del 16/02/2010, prot. n. 1829, adiva questo Corecom, proponendo il tentativo di conciliazione nei confronti dell'anzidetto operatore.

In data 08/03/2010, a conclusione del procedimento, veniva redatto verbale di mancata conciliazione, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, dandosi atto dell'assenza sia dell'operatore Teleunit sia della parte istante, entrambi ritualmente convocati.

Ciò premesso, il ricorrente, nella sua istanza di definizione della controversia – prot. n. 4105 del 17/03/2010 - ha chiesto:

- il risarcimento dei danni, di euro 500,00, salvo diversa quantificazione in sede di definizione, per asserita violazione delle norme in materia di trasparenza contrattuale;
- le spese legali relative all'assistenza resasi necessaria in ragione della presente controversia;
- lo storno, dalla fattura n. 222.454 del 11/12/2009, dell'importo di euro 55,09 per costi di disattivazione del servizio;
- lo storno dell'intero importo della fattura n. 4159 del 12/01/2010, relativa al canone periodo dicembre 2009, di euro 14,12.

### 2) **Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Premesso che la Società Teleunit, sebbene convocata, non ha partecipato all'udienza di discussione per la definizione della controversia, essa ha tuttavia fatto pervenire le proprie memorie difensive in data 20/04/2010 e in data 03/08/2010, nelle quali insiste sulla correttezza della propria condotta contrattuale e sulla infondatezza delle pretese di controparte.

Sempre in via preliminare, si dà atto che il ricorrente ha partecipato all'udienza di discussione per la definizione della controversia a mezzo di un proprio rappresentante munito di procura, il quale insiste nelle richieste formulate nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata agli atti in data 12/04/2010, prot. n. 5106. Precisando, altresì, che la somma richiesta a titolo di risarcimento è da intendersi quale indennizzo.



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

## Comitato Regionale per le Comunicazioni

Con riferimento alla presente controversia, in via preliminare, preso atto dei rilievi sollevati dall'operatore, il quale eccede l'incompetenza di questo Corecom a decidere nel caso di specie, poichè le richieste avanzate dal ricorrente non rientrano tra quelle rispetto alle quali l'organo adito ha il potere di pronunciarsi ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons, si osserva che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nelle sue linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 529/09/Cons, ha precisato l'ambito oggettivo del Regolamento approvato con l'anzidetta delibera 173/07/Cons ed, in particolare, l'estensione delle competenze decisorie dei Corecom ex art. 19, comma 4 succitato. Al riguardo l'Autorità chiarisce che: "L'ambito oggettivo del Regolamento è molto ampio e generale... dato che la controversia può riguardare il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi..... con la conseguenza che possono essere sottoposte alla definizione amministrativa.. tutte le fattispecie derivanti da rapporti precontrattuali e contrattuali (si pensi alla lesione del diritto alla trasparenza delle informazioni)". Di seguito, nelle anzidette linee guida, l'Autorità precisa ancora che " se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte..".

- In ragione dei principi suesposti, questo Corecom rigetta l'eccezione di incompetenza sollevata dall'operatore in relazione al *thema decidendum*, precisando che le pretese risarcitorie avanzate dalla parte istante, sono da intendersi, quale indennizzo.

Nel merito si osserva che:

all'utente sono state addebitate, a titolo di disattivazione per recesso anticipato, euro 55,09 (nella fattura n. 222.454 del 11/12/2009) ed euro 14,12 a titolo di canone e spese fisse per il periodo dicembre 2009 (nella fattura del 12/01/2010). L'utente contesta gli addebiti suindicati e chiede lo storno delle due anzidette fatture, oltre ad un equo ristoro per il difetto di informazioni e di chiarezza circa la data di sottoscrizione del contratto ed al rimborso delle spese sostenute per l'assistenza legale resasi necessaria in ragione della presente procedura. A fondamento delle pretese contesta la condotta tenuta dalla Teleunit:

- 1) per violazione dell'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007, che sancisce l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente senza spese non giustificate da costi degli operatori;
- 2) per violazione degli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo, per difetto degli obblighi informativi ivi previsti e per difetto di chiarezza e trasparenza contrattuale.

1) La legge n. 40/2007, in un contesto di liberalizzazione, mira a promuovere una maggiore concorrenza fra gli operatori presenti sul mercato e, nel contempo, a tutelare il consumatore, riconoscendogli una più efficace tutela nei contratti per adesione stipulati con gli operatori di telecomunicazioni, dinanzi ai quali è privo di sostanziale potere negoziale. Di conseguenza riconosce, all'art. 1, comma 3, la facoltà, in capo agli utenti che sottoscrivono tali contratti per adesione con gli operatori di telecomunicazioni, di poter recedere dai relativi contratti o di poter trasferire le utenze presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo e nel rispetto di un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni. Quel che più interessa in questa sede è il divieto, posto dalla norma ai gestori, di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dai gestori medesimi.

Nelle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori per la vigilanza sull'attuazione della legge 40/2007, si prevede che gli operatori addebitino "esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo...sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento", con la conseguenza che debbano essere rimossi i costi addebitati agli utenti in caso di recesso, che risultino ingiustificati in applicazione del principio di pertinenza e causalità.

2) In secondo luogo, le contestazioni del ricorrente si incentrano sulla mancanza di chiarezza e certezza circa la data di sottoscrizione del contratto e la conseguente decorrenza del rapporto contrattuale, con evidenti riflessi sul corretto computo dei termini per l'esercizio del diritto di recesso. Infatti dall'istruttoria è emerso che le dichiarazioni rese dalle parti sulla data di inizio del rapporto contrattuale non sono univoche:

- l'istante produce un esemplare del contratto in suo possesso, privo della prima pagina e dell'indicazione della data e del luogo dell'avvenuta sottoscrizione. Al riguardo dichiara che, in mancanza di certezza sulla data della stipulazione, ha fatto decorrere la data d'inizio del rapporto contrattuale dal giorno di attivazione del servizio, avvenuta il 17/11/2008 (circostanza incontrovertibile, confermata dallo stesso gestore con propria nota, acquisita agli atti);



*Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale  
della Calabria*

### *Comitato Regionale per le Comunicazioni*

- d'altra parte, la Società Teleunit produce agli atti la copia integrale del contratto sottoscritto dal ricorrente, recante la data del 30/10/2008 ed il luogo della sottoscrizione, nonché una dichiarazione sostitutiva del ricorrente, anch'essa del 30/10/2008, sottoscritta dallo stesso contestualmente alla stipulazione del contratto;

Considerato che, in relazione alla contestazione dell'istante di cui al punto 1), la Società Teleunit insiste nella correttezza del proprio operato, affermando di avere addebitato i costi per la disattivazione del servizio in conformità all'art. 5.4 delle proprie condizioni generali di abbonamento;

Atteso che il gestore dichiara che il contenuto della clausola di cui all'art. 5.4 suindicato è conforme alla legge n. 40/2007 e gli addebiti ivi previsti sono relativi alle sole spese giustificate ed ai costi realmente sostenuti dall'operatore medesimo;

Rilevato, peraltro, che dall'istruttoria emerge la chiara volontà dell'istante, confermata dalla Teleunit con nota del 16/11/2009, di trasferire la propria utenza dal predetto gestore all'operatore Telecom Italia;

Rilevato, altresì, che nelle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori per la vigilanza sull'attuazione della legge 40/2007 si chiarisce che, nei casi di trasferimento ad altro operatore, 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" e che, in casi siffatti, "eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati";

Ritenuto, pertanto, che, nel caso di specie, l'addebito dei costi di disattivazione all'utente qui considerato non siano da ritenersi giustificati e debba trovare accoglimento la sua richiesta di storno dell'importo di euro 55,09 dalla fattura n. 222.454 del 11/12/2009 per detti costi di disattivazione del servizio;

Preso atto, altresì, che, in conformità alle condizioni generali di contratto del gestore Teleunit, ai clienti è comunque riconosciuta la facoltà di recedere dal relativo contratto in essere e di trasferirlo ad altro operatore con preavviso di 30 giorni, previo accordo tra operatori;

Considerato che, nel caso di specie, avendo il ricorrente comunicato all'operatore Teleunit, in data 3/11/2009, la sua volontà di recesso, ha diritto alla risoluzione del contratto entro il termine massimo di trenta giorni decorrenti dalla data del preavviso e, pertanto, entro il 3/12/2009;

Rilevato che la fattura n. 4159 del 12/01/2010, di euro 14,12, riportante addebiti esclusivamente per canone e spese fisse relative al mese di dicembre 2009, non deve essere addebitata all'utente, in quanto successiva alla disdetta del rapporto contrattuale;

Ritenuta fondata, pertanto, la richiesta del ricorrente di storno della fattura n. 4159 del 12/01/2010 di euro 14,12, come sopra precisato;

Rilevato, infine, che, con riguardo alle contestazioni di cui alla suindicata lett. b), l'operatore ha fornito la prova della data di avvenuta sottoscrizione del contratto, esibendo la copia integrale della documentazione relativa al rapporto contrattuale di che trattasi;

Ritenuto, per quanto sopra esposto, di non poter accogliere la richiesta dell'istante in ordine al difetto di chiarezza e trasparenza contrattuale;

Precisato che non ricorrono le condizioni, nella fattispecie considerata, per l'applicazione degli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo che disciplina gli obblighi informativi nei contratti a distanza, posto che dall'istruttoria emerge univocamente, per espressa dichiarazione di entrambe le parti, che il contratto di che trattasi è stato stipulato alla presenza di un agente della Società Teleunit e che, pertanto, abbia natura e disciplina di un contratto per adesione;



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

### Comitato Regionale per le Comunicazioni

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Teleunit nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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 l'illustrazione del Presidente/Componente di questo Comitato, \_\_\_\_\_, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

- 1) L'operatore Teleunit \_\_\_\_\_ è tenuto a:
  - stornare dalla fattura n. 222.454 del 11/12/2009 l'importo di euro 55,09 per costi di disattivazione del servizio;
  - stornare l'intero importo della fattura n. 4159 del 12/01/2010, di euro 14,12 per canone e spese fisse relative al periodo dicembre 2009;
- 2) L'operatore Teleunit \_\_\_\_\_ è tenuto, inoltre, a liquidare, in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 100,00, determinato in via equitativa, a titolo di rimborso per le spese da questi sostenute per la presente procedura;
- 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 sul 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 Teleunit \_\_\_\_\_ 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 Dr. Mario Campanella  
F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

#### V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale