



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

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

**DELIBERAZIONE N. 22**

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

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, 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 18/10/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10297, con cui la Sig.ra Pizzi ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria 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.;

Vista la nota del 26/10/2010 (prot. n. 7442), 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. 8327 del 29/11/2010) 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 09/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 09/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

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

La ricorrente, sig.ra Pizzi, intestataria di un'utenza telefonica di uso domestico, con n. , riferisce di avere stipulato, mediante registrazione vocale, un contratto di abbonamento di telefonia con la società Teleunit, attivo dal 29/10/2009, e lamenta che l'operatore non ha inviato al domicilio utente la copia cartacea del contratto da controfirmare e le altre informazioni previste dal Codice del Consumo. Riferisce, altresì, di non avere ricevuto la fattura relativa al mese di marzo 2010, di avere segnalato l'inconveniente all'operatore, ottenendo dallo stesso rassicurazione che il problema sarebbe stato prontamente risolto. Invece di risolvere il disagio, l'operatore ha disposto la sospensione del servizio (che, stando alle dichiarazioni dell'utente, sarebbe stata disposta nella prima decade di maggio 2010) ed ha continuato ad emettere ulteriori fatture dal mese di aprile al mese di agosto 2010, con addebiti per traffico, benchè la linea fosse sospesa.

Per non subire ulteriori disagi, l'utente decideva di richiedere la migrazione verso altro operatore, ma, riferisce di avere riscontrato, nella società Teleunit, un atteggiamento ostruzionistico e dilatorio e di avere finalmente riottenuto la funzionalità della linea presso il nuovo operatore nella seconda decade del mese di agosto 2010, dopo circa tre mesi di disagi.

In data 13/09/2010 l'utente ha presentato, presso questo Corecom, istanza per tentativo di conciliazione nei confronti della società Teleunit. Il procedimento si è concluso il 05/10/2010 con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di cui

alla delibera Agcom n. 173/07/Cons. Nel corso del suddetto procedimento conciliativo, l'operatore ha fatto pervenire a questo Corecom una propria memoria difensiva, nella quale rendeva note le ragioni della propria mancata adesione al tentativo di conciliazione ed insisteva nella totale infondatezza della domanda di controparte.

In data 18/10/2010 la predetta utente ha presentato a questo Corecom istanza per la definizione dell'odierna controversia. Nella suddetta istanza, l'utente ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo, da parte dell'operatore, di euro 500,00 per inadempimento contrattuale e per difetto di trasparenza e lealtà nel rapporto con la cliente, nonché l'annullamento delle fatture n. 94489 di euro 58,65; n. 122600 di euro 37,76; n. 150922 di euro 59,26, n. 179208 di euro 58,31 e n. 207620 di euro 130,23 (quest'ultima riporta, tra l'altro, un addebito di euro 80,00 per costi di disattivazione), oltre al rimborso delle spese legali.

Nel corso dell'odierno procedimento, la società convenuta ha fatto pervenire la propria memoria di difesa, in cui contesta integralmente le richieste di controparte, ritenendole infondate:

1) Quanto all'asserita violazione delle norme del Codice del Consumo, Teleunit afferma che, in data 16/09/2009, l'istante ha concluso, mediante una registrazione vocale (prodotta agli atti), un contratto di somministrazione di servizi di telefonia su rete fissa sulla propria utenza domestica e che, durante detta conversazione, la cliente ha ricevuto tutte le informazioni richieste dall'art. 52 del Codice del consumo. Che, con successiva raccomandata A.R., ricevuta dall'utente il 03/10/2009, la società Teleunit ha provveduto a trasmettere una lettera di benvenuto di conferma contrattuale, con le condizioni generali di contratto e la lettera riepilogativa contenente tutte le informazioni previste dalle norme di settore, ritenendo di avere, in tal modo, adempiuto agli oneri di cui all'art. 53 del codice del consumo ed alla delibera Agcom n. 664/06/Cons. Tutta la suindicata documentazione viene prodotta agli atti.

2) Teleunit dichiara di avere attivato i servizi oggetto del contratto in data 30/10/2009, decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso, e di averne garantito la regolare erogazione nel corso dei mesi seguenti. Precisa che l'utente ha sempre onorato le fatture spedite al proprio domicilio, omettendo tuttavia di onorare sia la fattura n. 94489 del 12/4/2010 di euro 58,65 del marzo 2010 (sebbene spedita, come le precedenti, presso la sua residenza), nonché tutte le altre fatture emesse dal periodo di maggio 2010 al mese di luglio dello stesso anno e contenenti addebiti per spese fisse. Teleunit dichiara di avere, previa diffida ad adempiere contenuta nelle stesse fatture ed a mezzo di solleciti telefonici, proceduto alla legittima sospensione del servizio con effetto dal 29/06/2010.

3) Quanto alle segnalazioni, l'operatore dichiara che risultano assenti, dai propri sistemi, telefonate da parte della predetta utente, consistenti in reclami di mancato recapito delle fatture, ed assicura di avere sempre provveduto ad inviare le stesse all'indirizzo indicato dalla cliente al momento della stipulazione del contratto (e che si rileva nella registrazione vocale).

4) Quanto alla richiesta di migrazione, Teleunit dichiara di averla ricevuta da altro operatore nel mese di luglio 2010 e di avere acconsentito al passaggio, decorso il periodo di silenzio-assenso; il passaggio è avvenuto con successo il 28/7/2010. Da tale data Teleunit riferisce di avere disattivato i servizi in questione ed interrotto le fatturazioni.

5) Quanto alla fase conciliativa, l'operatore produce la propria missiva del 07/10/2010, spedita a questo Corecom, nella quale spiegava le ragioni della mancata adesione al tentativo di conciliazione.

In conclusione, l'operatore insiste nella correttezza della propria condotta contrattuale e nell'inadempimento contrattuale del ricorrente, che ha omesso il pagamento di tutte le fatture sopra elencate. Respinge, come infondata, qualsiasi pretesa risarcitoria e di indennizzo avanzata da controparte.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Quanto al comportamento delle parti, si dà atto dell'assenza dell'operatore Teleunit, sia al tentativo di conciliazione, sia alla successiva udienza di discussione per la definizione della controversia e tuttavia si rileva che lo stesso ha ritenuto di esporre le ragioni della mancata adesione all'esperimento conciliativo, facendo pervenire le note difensive cui si è sopra fatto riferimento.

### 2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia si incentra su alcune inadempienze contrattuali, lamentate dall'utente ed ascritte all'operatore qui considerato: l'utente lamenta, in primo luogo, la mancanza di chiarezza e trasparenza contrattuale da parte della società Teleunit, in occasione e successivamente alla conclusione del contratto; un disagio amministrativo, consistente nel mancato recapito di una fattura al proprio domicilio e determinante la sospensione amministrativa del servizio telefonico; infine, un comportamento ostativo e dilatorio, da parte dell'operatore, al rilascio della linea in conseguenza della richiesta di migrazione.

Per quanto concerne il lamentato difetto di trasparenza contrattuale, l'operatore dimostra, diversamente da quanto sostenuto dall'utente, e produce agli atti la relativa documentazione, di avere compiutamente ottemperato agli obblighi informativi, previsti dagli artt. 52 e 53 del codice del consumo. In particolare, risulta smentita l'affermazione della cliente, secondo cui l'operatore non le avrebbe fornito, per iscritto, tutte le informazioni relative alle condizioni contrattuali ed alle modalità di esercizio del diritto di recesso. La documentazione prodotta dalla società convenuta dimostra, invece, che il c.d. "kit di benvenuto", completo di tutte le informazioni normativamente previste, è stato inviato al domicilio dell'utente e ricevuto con raccomandata A.R. del 03/10/2009. Considerato che l'operatore convenuto ha dimostrato di avere diligentemente ottemperato, nei confronti dell'odierna istante, ai predetti obblighi informativi, si ritiene che non possa trovare accoglimento la richiesta della stessa di indennizzo per difetto di trasparenza contrattuale in fase di stipulazione del contratto.

Quanto al mancato recapito al domicilio utente della fattura n. 94489 del 12/04/2010, si deve rilevare, anche a tal proposito, l'assoluta discordanza tra le dichiarazioni delle parti. Per parte sua l'operatore produce agli atti la fattura suddetta, che risulta indirizzata allo stesso domicilio al quale risulta inviata ogni altra comunicazione relativa all'utente. Inoltre l'operatore, da una verifica sui propri sistemi, esclude di avere ricevuto telefonate di reclamo da parte della predetta utente. Pertanto, sostiene di avere legittimamente sospeso il servizio telefonico in data 29/06/2010, a causa della pregressa morosità, riferita a numerose fatture dell'utente qui considerata.

L'art. 6 delle condizioni generali di contratto del gestore Teleunit disciplina la procedura prevista in materia di fatturazione e modalità di pagamento dei propri servizi: Teleunit si impegna ad emettere fatture con cadenza mensile, inviandole all'indirizzo postale indicato dal cliente 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le fatture si intenderanno pervenute trascorsi 15 giorni dalla data dell'invio, fatta salva la prova contraria fornita dal cliente. In caso di mancato pagamento, salvo quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, l'art. 6.9 stabilisce che Teleunit possa sospendere, previa comunicazione, il servizio al cliente, decorsi 45 giorni dal termine di scadenza indicato in fattura. Nella fattispecie qui considerata, per un verso, l'utente ha dichiarato di non avere ricevuto la fattura n. 94489 del 12/04/2010, asserendo di avere effettuato una telefonata di segnalazione all'operatore, d'altra parte la società Teleunit ha escluso (senza tuttavia fornire la prova) l'esistenza, sui propri sistemi, di qualsiasi segnalazione effettuata, in tal senso, dall'utente. In proposito l'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli

operatori di telecomunicazioni reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornire la prova di tali segnalazioni. Alla luce delle anzidette considerazioni, si ritiene che non possa essere ritenuta valida la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente. Inoltre, la sospensione del servizio, disposta come conseguenza dell'inadempimento pecuniario dell'utente, non è conforme alle previsioni di cui all'art. 6.9 delle condizioni generali di contratto. Infatti la sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso. Teleunit dichiara, a tal proposito, di avere inviato alla cliente, di volta in volta, in fattura una diffida ad adempiere e di avere, successivamente effettuato dei solleciti telefonici prima di disporre la sospensione del servizio in questione. In realtà dall'esame delle fatture si evince che la comunicazione ivi contenuta non è una "diffida ad adempiere", ma un semplice messaggio informativo, contenente diverse informazioni rivolte genericamente alla clientela, tra le quali, la disciplina dettata dalla carta dei servizi per i casi di mancato pagamento dei servizi erogati. Ai sensi dell'art. 1454 c.c. e per consolidato orientamento giurisprudenziale, invece, la diffida ad adempiere è un atto unilaterale, recettizio che, quindi, dovrà essere portata a conoscenza del destinatario perché produca i suoi effetti. Per quanto concerne il contenuto dell'intimazione ex art. 1454 c.c., la dichiarazione deve necessariamente contenere: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del tempo concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia l'obbligazione entro il termine stabilito dal creditore (Cass. 13 febbraio 1976, n. 466). Nulla di tutto ciò è riportato nei messaggi contenuti nelle su accennate fatture.

Inoltre l'operatore non dimostra di aver fatto pervenire all'utente altre comunicazioni in tal senso, né dimostra di avere contattato la cliente per via telefonica, come dallo stesso argomentato. Ciò considerato, nella fattispecie al nostro esame, la sospensione amministrativa del servizio, disposta nei confronti dell'odierna ricorrente, non è da ritenersi legittima, in quanto disposta in assenza del necessario preavviso e gestita, complessivamente, con modalità che si ritengono non conformi ai generali criteri di diligenza, lealtà e trasparenza contrattuale, giusta delibera Agcom n. 179/03/CSP. Pertanto, alla luce delle anzidette considerazioni, si ritengono dovuti all'utente gli indennizzi per indebita sospensione del servizio senza preavviso, nonché per mancata trasparenza contrattuale, nei termini appena precisati.

Quanto alla data di effettiva sospensione del servizio, poichè, al riguardo, le dichiarazioni delle parti risultano contraddittorie, si ritiene di dover fare riferimento al dettaglio delle fatture relative al periodo considerato, dalle quali risulta l'esistenza di traffico effettuato dall'utenza in questione, fino al mese di giugno 2010, a dimostrazione che la linea era, in quella data, ancora attiva. Ciò stante, si ritiene di dover effettuare il calcolo dell'indennizzo da indebita sospensione del servizio a far data dal 29 giugno (data di sospensione dichiarata dall'operatore e confermata dalle risultanze istruttorie) al giorno di riattivazione del servizio col nuovo operatore, che – stando agli accertamenti istruttori – risulta avvenuto in data 27/7/2010. Quanto all'indennizzo da mancata trasparenza contrattuale, si ritiene, in via equitativa, di fissare il periodo di riferimento dal 01/03/2010 a tutto il 27/7/2010.

Infine, stando alle risultanze istruttorie, non è provato, in questa sede, l'asserito comportamento ostruzionistico e dilatorio dell'operatore Teleunit nei riguardi dell'odierna ricorrente in ragione della sua richiesta di migrazione, dal momento che la procedura di migrazione suddetta risulta perfezionata, con riattivazione del servizio presso Telecom, alla data del 27/07/2010.

Da ultimo occorre considerare la domanda di parte attrice, intesa ad ottenere il rimborso di tutte le fatture emesse dal convenuto gestore, dal mese di marzo 2010 in avanti. Acclarato, in base alle considerazioni dianzi esposte che, sino al 29 giugno 2010, risultano – nel dettaglio delle fatture – delle chiamate per traffico telefonico, si ritiene dovuto dall'utente l'intero importo di tutte le fatture

emesse, ed (eventualmente) non pagate, dal mese di marzo 2010 sino al mese di giugno 2010, impegnando l'operatore Teleunit a stornare integralmente la fattura n. 207620 del 09/08/2010, di euro 130,23 (contenente zero addebiti per traffico telefonico ed addebiti per canone e costi di disattivazione, che, nel caso di specie, non sono dovuti).

Ritenuto, per tutto quanto sopra esposto, di accogliere, in parte, le richieste dell'odierna ricorrente;

Considerato che l'operatore Teleunit ha disposto l'indebita sospensione amministrativa del servizio di che trattasi e che, pertanto, la stessa ha diritto ad un indennizzo dal 29 giugno 2010 al 27 luglio dello stesso anno, per un totale di giorni 29, al parametro (di cui all'art. 7 della carta dei servizi dell'operatore, previa disapplicazione del tetto massimo di cui allo stesso art.) di euro 5,00 per ogni giorno di disservizio, per un totale di euro 145,00 (centoquarantacinque/00);

Rilevato che il predetto operatore ha complessivamente gestito il rapporto contrattuale con l'odierna ricorrente, con modalità non conformi ai generali criteri di diligenza e trasparenza, stigmatizzati, tra l'altro, nell'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e che, pertanto, l'utente ha diritto all'indennizzo da fissarsi per il periodo di riferimento dal 01/03/2010 a tutto il 27/7/2010, al parametro di euro 5,00 al giorno, per un totale di giorni 149, pari a complessivi euro 745,00 (settecentoquarantacinque/00);

Ritenuto di dovere accogliere, parzialmente, la richiesta di storno fatture da parte dell'odierna istante, impegnando l'operatore Teleunit a stornare integralmente la sola fattura n.207620 del 09/08/2010, di euro 130,23;

Precisato che la ricorrente è tenuta al pagamento delle fatture, emesse per il periodo marzo/giugno 2010, in quanto contenenti addebiti per traffico telefonico dalla stessa effettuato;

### **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 100,00 (cento/00), in considerazione del comportamento complessivamente tenuto dall'operatore Teleunit nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Considerato, 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 il ricorrente dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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 la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### **DELIBERA**

- 1) L'operatore Teleunit è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig.ra Pizzi, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 145,00 (centoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso;
  - b) l'importo di euro 745,00 (settecentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo da mancata trasparenza contrattuale;
  - c) stabilire che l'operatore convenuto provveda allo storno integrale della fattura n.207620 del 09/08/2010, di euro 130,23;
  - d) liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle 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) L'istante, sig.ra Pizzi, è tenuta, qualora non vi abbia nel frattempo provveduto, al pagamento delle fatture emesse per il periodo marzo/giugno 2010;
  - 4) 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.;
  - 5) 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";
  - 6) 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;
  - 7) 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