

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 139

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Febbraio xxx c/ Teletu xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, 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";

Vista l'istanza del 25 febbraio 2014, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 8882, con cui la Sig.ra xxx Febbraio ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto 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.;

Vista la nota del 3 marzo 2014 (prot. n. 9863), 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 l'avviso di convocazione (prot. n. 12204 del 14 marzo 2014) 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 31 marzo 2014, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 31 marzo 2014, 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 sig.ra Febbraio xxx, titolare del numero telefonico xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con l'operatore Teletu, lamentando svariati disservizi (disconoscimento del contratto attivato sull'utenza *de qua*, in data 24/10/2007, mediante registrazione vocale; totale interruzione del servizio voce nel periodo antecedente il 9/1/2008; mancato rilascio della linea per la migrazione con rientro in Telecom Italia; mancato riscontro ai reclami telefonici; addebito di fatture relative al contratto contestato).

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione dell'8 gennaio 2014, in atti.

L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, degli indennizzi contrattuali per ritardato rilascio della linea dal 9/2/2008 al 9/7/2009; per interruzione del servizio dalla data di attivazione del numero xxx alla data di attivazione del numero xxx; per il mancato riscontro ai reclami dalla data di attivazione del numero xxx alla data del tentativo di conciliazione; per la perdita del numero xxx; il rimborso delle spese eventualmente sostenute per l'attivazione del numero xxx; la regolarizzazione della posizione contabile.

La società Teletu, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando l'infondatezza delle domande di parte avversa.

Innanzitutto, la convenuta dichiara che l'istante ha acconsentito all'attivazione del servizio voce con l'operatore Teletu, esprimendo il proprio consenso telefonico, come si evince dalla registrazione vocale del 24/10/2007, depositata in atti; che detta procedura è stata gestita conformemente alle prescrizioni imposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; che, di conseguenza, si è proceduto all'attivazione del servizio voce a far data dal 9/11/2007 ed alla fatturazione del servizio erogato;

che, in data 26/9/2008, a seguito del sollecito di pagamento di una fattura insoluta, Teletu ha ricevuto, dall'utente, un fax di disconoscimento del contratto in essere; che, di conseguenza, pur sostenendo la validità del contratto a suo tempo attivato, per mero spirito conciliativo, ha inserito a sistema l'ordine di disattivazione della linea;

che, per un mero errore di sistema, la disattivazione si è conclusa in data 9/7/2009; che, tuttavia, le fatture generate nel lasso di tempo sopra indicato sono state stornate spontaneamente dall'operatore, che ha invece richiesto il pagamento delle fatture riferite al periodo precedente, ovvero dalla data di attivazione del servizio ai trenta giorni successivi all'inserimento dell'ordine di disattivazione;

che, in seguito, preso atto delle contestazioni mosse dal Movimento Difesa del Cittadino, l'operatore ha provveduto a stornare, per mero spirito conciliativo, tutto l'insoluto esistente a carico dell'odierna ricorrente.

In merito alla versione dei fatti riportata nelle mail di reclamo e nell'odierna istanza di definizione della controversia, Teletu ne evidenzia il contrasto rispetto a quanto dichiarato dall'utente nell'anno 2008, atteso che la medesima ha disconosciuto il contratto attivato da Teletu mediante registrazione vocale, mentre il suo difensore non solo non disconosce il contratto, ma addirittura lamenta disservizi sulla linea e ritardo nella procedura di migrazione con rientro in Telecom.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di indennizzo; ad ogni buon conto, per mero spirito conciliativo, propone di corrispondere all'utente la somma di € 300,00, ribadendo di aver già provveduto a stornare,

in favore della medesima, l'intero insoluto; in subordine, nel caso di accoglimento del presente ricorso, chiede si quantifichi in via equitativa l'eventuale indennizzo, che si tenga conto dell'assenza di solleciti/reclami per il rilascio della linea e del fatto che le richieste di indennizzo intervengono a distanza di oltre cinque anni dai disservizi su riferiti; che l'insoluto a carico della ricorrente è stato interamente azzerato.

In replica alla memoria avversaria, il legale dell'utente contesta *in toto* la versione dei fatti, per come descritta dall'operatore, senza null'altro allegare a sostegno della propria difesa rispetto a quanto già dedotto ed argomentato nell'atto introduttivo.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione di secondo grado, senza raggiungere l'accordo, come da verbali, in atti, e che, nel corso del procedimento di definizione, l'operatore ha formulato proposte di bonario componimento, che non sono state accolte dal legale della ricorrente.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta l'attivazione di un contratto non richiesto; la totale interruzione del servizio voce; il mancato rilascio della linea per la migrazione con rientro in Telecom Italia; il mancato riscontro ai reclami telefonici; l'addebito di fatture relative al contratto disconosciuto. Per quanto sopra, avanza richieste di indennizzo.

2.1 Sull'attivazione di un contratto non richiesto e sull'addebito delle fatture.

Nel caso di specie, la ricorrente disconosce il contratto di fornitura, attivato da Teletu nel mese di ottobre 2007 e lamenta, nei mesi seguenti, la totale interruzione del servizio ed il mancato rilascio della linea per la migrazione con rientro in Telecom Italia.

Quanto alla fornitura non richiesta, l'operatore assume l'esistenza e validità del contratto, regolarmente accettato da controparte, e deposita agli atti il *file* audio che riporta la registrazione vocale del colloquio intercorso, in data 24/10/2007, tra un'addetta di Teletu e l'odierna istante in merito alla proposta contrattuale di che trattasi. Non emerge, tuttavia, documentalmente, la prova dell'inoltro all'utente di un riepilogo di conferma del contratto medesimo, per come disposto dagli artt. 52 e 53 del Codice del consumo e dall'art. 2, comma 5 della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo cui *"la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica...omissis..."*. In mancanza, deve concludersi che il contratto di che trattasi non risulta, tra le parti, validamente concluso. Peraltro, la condotta successiva dell'utente rende inequivocabile la sua totale assenza di volontà a concludere il contratto suddetto: ne costituiscono prova la contestazione inoltrata, in data 1/9/2008, alla società incaricata del recupero crediti ed il reclamo del 26/9/2008, rivolto all'operatore, di disconoscimento del contratto *de quo* e di opposizione alla fornitura suddetta.

Rilevato, in proposito, che è in facoltà dell'utente *"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"* (art. 2, comma 6, ultimo periodo della delibera Agcom n. 664/06/Cons.) 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 preesistenti...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"*, stante quanto appena esposto, deve concludersi che, non solo l'operatore Teletu non deve pretendere alcun corrispettivo per il servizio non richiesto dall'utente, ma che, anzi, deve farsi carico di ogni onere di disattivazione e del ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali antecedenti all'attivazione in questione.

Tanto premesso, si prende atto, favorevolmente, che l'operatore convenuto abbia già provveduto allo storno, in favore dell'odierna istante, di tutte le fatture insolute e si stabilisce che lo stesso provveda (qualora non vi abbia già provveduto spontaneamente) al ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società incaricata del recupero del credito, nonché al rimborso dei costi di rientro in Telecom Italia, sostenuti dall'utente, che si quantificano in € 96,00.

2.2 Sul ritardo della procedura di migrazione con rientro e sull'interruzione del servizio.

La richiesta di indennizzo va valutata avuto riguardo alla durata ed all'entità del pregiudizio subito dall'odierna ricorrente, per come emerge dalle dichiarazioni rese dalle parti e da tutta la documentazione acquisita. All'esito dell'istruttoria emerge, infatti, che l'utente ha dovuto subire, a causa dell'indebita intromissione di Teletu, l'interruzione del servizio voce con conseguente ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità con rientro in Telecom Italia. Infatti, stando alle dichiarazioni dell'utente, non confutate dalla difesa avversaria, il rientro in Telecom è stato richiesto il 9/1/2008 e risulta eseguito il 9/7/2009, data in cui, come risulta in atti, "per un mero errore di sistema", si è completata la disattivazione del servizio, che Teletu aveva, a suo tempo attivato, sull'utenza in questione e che l'istante ha sempre disconosciuto. Per quanto sopra, si ritiene di dover accogliere la richiesta di indennizzo, per come formulata dall'utente, stabilendo che Teletu corrisponda alla medesima un indennizzo nella misura di € 5,00 per ogni giorno di ritardo, dal 9/2/2008 al 9/7/2009, per complessivi 516 giorni di disservizio, al parametro di cui all'art. 6 del Regolamento, all. A alla delibera n. 73/11/Cons, pari ad € 2.580,00 (duemilacinquecentoottanta/00).

La domanda di indennizzo per perdita della numerazione non viene accolta, in quanto è assolutamente generica e non risulta in alcun modo documentata.

2.3 Sul mancato riscontro ai reclami.

L'istante avanza richiesta di indennizzo per mancata (*rectius*, inadeguata) risposta al proprio reclamo del 26/9/2013, di cui non vi è traccia in atti. Stando alle dichiarazioni rese dall'utente, il reclamo è stato tempestivamente riscontrato, seppure in maniera incompleta. In proposito, la società resistente nulla ha controdedotto in sua difesa. Si rileva, tuttavia, che la società convenuta ha partecipato al tentativo di conciliazione promosso dall'utente in data 8 gennaio 2014, assolvendo all'obbligo di interloquire con la controparte ed esponendo le proprie posizioni.

La Carta dei servizi Teletu prevede che l'operatore fornisca adeguato e motivato riscontro ai reclami degli utenti entro 45 giorni dal loro ricevimento. Ciò detto, considerato che la ricorrente lamenta la non completa e non esaustiva risposta al proprio reclamo del 26/9/2013 e che, sul punto, la difesa avversaria non ha replicato alcunchè, si stabilisce che Teletu corrisponda all'utente un indennizzo per mancato/inadeguato riscontro al reclamo, per complessivi € 60,00 (sessanta/00), per il periodo dal 26/9/2013 al 8/1/2014, che, sottratto il termine iniziale di 45 gg., risulta pari a complessivi gg. 60 di disservizio.

Per quanto sopra esposto, ravvisata la fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Teletu versi alla sig.ra Febbraro xxx gli indennizzi previsti dalle condizioni di contratto, come di seguito indicati:

- l'importo di € 2.580,00 (duemilacinquecentoottanta/00), per il ritardo nella portabilità dell'utenza di cui in premessa, dal 9/2/2008 al 9/7/2009, per complessivi 516 giorni di disservizio, al parametro di cui all'art. 6 del Regolamento, all. A alla delibera n. 73/11/Cons;
- l'importo di € 60,00 (sessanta/00) per il mancato/inadeguato riscontro al reclamo, per il periodo dal 26/9/2013 al 8/1/2014, per complessivi 60 giorni di disservizio, al parametro di cui all'art. 11 – all. A alla delibera n. 73/11/Cons;
- Teletu dovrà, altresì, provvedere al ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società incaricata del recupero del credito e rimborsare all'utente l'importo di € 96,00 (novantasei/00) per i costi di rientro in Telecom Italia, sostenuti dalla medesima;

Ritenuto 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.

L'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che le offerte di bonario componimento della controversia, formulate dall'operatore, sono state rifiutate dall'utente, con aggravio di risorse e di costi per la gestione del procedimento di secondo grado, si ritiene equo che il gestore corrisponda all'utente il solo rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Febbraio xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo che l'operatore Teletu liquidi, in favore della medesima, i seguenti importi: a) l'indennizzo di € 2.580,00 (due milacinquecentoottanta/00) per il ritardo nella portabilità dell'utenza; b) l'indennizzo di € 60,00 (sessanta/00) per il mancato/inadeguato riscontro al reclamo; c) il ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società incaricata del recupero del credito; d) il rimborso all'utente di € 96,00 (novantasei/00) per i costi di rientro in Telecom Italia; e) il rimborso di € 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' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale