



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

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

**DELIBERAZIONE N.27**

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

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20 aprile 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 20/10/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10473, con cui il Sig. Pudano 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 20/10/2010 (prot. n. 7441), 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. 8328 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.**

Il ricorrente, Pudano , titolare di un contratto di abbonamento per un'utenza domestica con n. , dichiara che la propria moglie, in data 15/2/2010, veniva contattata da un'operatrice Teleunit ed invitata a stipulare un abbonamento telefonico con il suddetto gestore. La signora lamentava di non comprendere bene il contenuto della conversazione con l'operatrice, che tuttavia proseguiva nell'illustrare la proposta contrattuale. L'istante dichiarava di aver ricevuto, in data 10/5/2010, da Teleunit un modulo per la sottoscrizione del contratto concluso telefonicamente il 15/2/2010. Indirizzava a Teleunit una raccomandata A.R. del 12/5/2010, che l'operatore riceveva il 17/5/2010, in cui manifestava la volontà di recedere dal contratto con il suddetto operatore. Di conseguenza l'utenza veniva disattivata e, successivamente, riattivata con l'operatore Telecom Italia, al quale l'istante aveva chiesto il rientro. Teleunit, tuttavia, faceva pervenire al sig. Pudano una prima fattura dell'importo di euro 14,22, emessa in data 9/6/2010, che il ricorrente dichiara di aver pagato, nella speranza di risolvere definitivamente la questione. Successivamente la società Teleunit, in data 10/7/2010, emetteva una nuova fattura dell'importo di euro 122,08, che l'istante contestava e lasciava insoluta. Permanendo la controversia, il sig. Pudano inoltra a questo Corecom istanza per tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Teleunit. Il relativo procedimento si è concluso in data 21/9/2010 con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons. Con successiva istanza del 20/10/2010, depositata al prot. n. 10473, il sig. Pudano ha

chiesto a questo Corecom un provvedimento per la definizione dell'odierna controversia nei confronti dell'operatore Teleunit, lamentando, anzitutto, la mancanza di chiarezza delle informazioni fornite telefonicamente alla moglie al momento della conclusione del contratto e la violazione delle norme del Codice del Consumo in materia di esercizio del diritto di recesso del consumatore nei contratti a distanza. L'utente invoca, in proposito, quella specifica tutela e protezione riservata dalle norme di settore alle categorie di consumatori "particolarmente vulnerabili", alla quale esso stesso e la moglie dichiarano di appartenere, in quanto consumatori ultra settantacinquenni. L'istante riferisce di aver correttamente esercitato, ai sensi dell'art. 65, comma 3 del Codice del consumo, il recesso dal contratto entro il termine di 90 giorni dalla conclusione (e ne produce lettera raccomandata). Chiede, pertanto, la liquidazione di una somma forfetaria, a titolo di ristoro, di euro 600,00, oltre ad un indennizzo di euro 150,00 per il ritardo da parte di Teleunit nel rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia. Chiede, altresì, lo storno della fattura n. 184885 del 10/7/2010, di euro 122,08 e il rimborso della fattura n. 156813 del 9/6/2010 di euro 14,22, oltre alle spese relative all'odierna procedura.

L'operatore Teleunit ha depositato in atti la propria memoria difensiva, nella quale assume l'infondatezza delle richieste di parte ricorrente: 1) quanto alla lamentata carenza informativa all'atto della conclusione del contratto, Teleunit dichiara, fornendo la registrazione vocale, di avere correttamente assolto a tutti gli obblighi informativi prescritti dal Codice del consumo in materia di contratti a distanza e di avere successivamente completato l'iter informativo normativamente previsto, inoltrando, presso l'indirizzo indicato dall'utente, il c.d. "kit di benvenuto", contenente tutta la documentazione contrattuale e tutte le ulteriori informazioni, producendone copia di avvenuta ricezione, da parte dell'utente, in data 21/4/2010. 2) Quanto all'attivazione del servizio dedotto in contratto, Teleunit dichiara di avervi provveduto dopo il decorso del termine di legge per l'esercizio del diritto di ripensamento e che, nelle more dell'attivazione, l'utente inviava richiesta di recesso. Infine, l'operatore afferma di aver provveduto alla disattivazione dei servizi in data 30/6/2010. 3) In merito alle fatture contestate, la società resistente ne asserisce la fondatezza della pretesa, in quanto relative al periodo in cui il rapporto contrattuale con il ricorrente era ancora in corso e perchè riferentisi a costi contrattualmente previsti. 4) Sotto il profilo della conformità del proprio operato alle norme di settore, Teleunit ritiene di avere operato correttamente nel caso di specie: sostiene che la normativa non obbliga l'operatore ad attendere la ricezione del modulo di conferma contrattuale inviato dall'utente per attivare il servizio, in quanto il contratto si perfeziona con la registrazione vocale del consenso; inoltre dimostra di avere assolto all'unico onere posto a proprio carico dal Codice del consumo e consistente nell'invio all'utente di tutta la documentazione cartacea contenente le condizioni economiche e commerciali relative al contratto di abbonamento. Conclude, insistendo sulla validità ed efficacia del contratto concluso con l'odierno istante e sulla regolare fruizione, da parte del medesimo, dei servizi offerti dall'operatore. In ogni caso eccepisce l'inammissibilità delle richieste di parte attrice, poichè non rientranti nell'ambito di previsione di cui all'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/Cons. Insiste per il rigetto integrale dell'odierno ricorso.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

In fase conciliativa il procedimento si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, dal momento che la società Teleunit aveva dichiarato espressamente di non voler aderire al tentativo di conciliazione. Il verbale dell'udienza di discussione, relativa al presente procedimento, ha dato atto della presenza del procuratore dell'utente e dell'assenza di controparte.

In via preliminare, l'operatore Teleunit ha eccepito l'inammissibilità del ricorso introduttivo di parte attrice, sul presupposto che le richieste ivi formulate non rientrano nell'ambito di applicazione dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/Cons. Il rilievo non è fondato; infatti il ricorrente ha richiesto, conformemente alle previsioni della su citata norma regolamentare, un provvedimento di definizione del Corecom che accerti la fondatezza della sua pretesa di rimborso e storno delle somme non dovute, nonché un indennizzo per il disagio subito.

## **2. Riguardo al merito.**

Il ricorrente contesta la legittimità e correttezza della condotta dell'operatore Teleunit nell'intera vicenda qui considerata, per violazione delle norme, art. 52 e segg. del Codice del consumo, in materia di conclusione ed esecuzione dei contratti a distanza, nonché per violazione delle specifiche norme sul diritto di recesso nella fattispecie considerata. In primo luogo l'istante lamenta addirittura che quanto veniva detto alla propria moglie dall'operatrice, nel corso della conversazione telefonica del 15/2/2010, non era intelligibile e che, nonostante ciò, l'operatrice proseguiva nella illustrazione della proposta contrattuale. Tale riferita circostanza, da sola, induce a ritenere che il contratto in questione non si sia validamente formato, per vizio del consenso di una delle parti, inoltre la successiva condotta dell'utente, che notifica all'operatore la propria volontà di recesso, non lascia dubbi sul difetto originario di un requisito essenziale del negozio giuridico, concluso telefonicamente in data 15/2/2010. Quanto appena esposto induce a ritenere che il contratto qui considerato non ponga alcun obbligo a carico del ricorrente e che siano sicuramente meritevoli di accoglimento le sue richieste di rimborso e di storno delle fatture emesse per il contratto indebitamente attivato. Tale riconoscimento trova ulteriore fondamento nella previsione di cui all'art. 3, comma 2 della delibera Agcom n. 664/06/Cons. Inoltre, la condotta dell'operatore, valutata alla stregua della normativa di settore (in particolare, art. 52, comma 2 Codice del consumo, delibera Agcom n. 664/06/Cons, art. 2, commi 1 e 2), induce a concludere che le informazioni, rese telefonicamente al consumatore, che, nel caso di specie, è anche in età avanzata, impongono che siano osservati i principi di trasparenza, lealtà e buona fede in materia di transazioni commerciali, in un'ottica di protezione delle categorie di consumatori "particolarmente vulnerabili". Ciascun consumatore, nei contratti conclusi a distanza, è meritevole di adeguata tutela e protezione; lo è maggiormente, se le sue particolari condizioni fisiche o anagrafiche non gli consentono un'adeguata comprensione ed un'attenta valutazione del contenuto della proposta contrattuale, offertagli dall'operatore. In ogni caso le norme di settore, nei contratti di tal natura, riconoscono agli utenti la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, entro i termini di legge, decorrenti dal giorno dell'accordo o dal giorno in cui sono stati compiutamente soddisfatti tutti gli obblighi informativi nei riguardi degli utenti stessi. Nella fattispecie qui considerata il ricorrente invoca la maggiore tutela riconosciuta dall'art. 65, comma 3 del Codice del consumo, per la decorrenza del diritto di recesso (90 giorni dalla conclusione del contratto), a causa del difetto di chiarezza all'atto della proposta contrattuale da parte di Teleunit e per ragioni legate all'età avanzata. Ad ogni modo, ai sensi dell'art. 2, comma 6 della delibera Agcom n. 664/06/Cons., il consumatore può opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta invocando le norme di cui all'art. 3 ed all'art. 57 del Codice del consumo. Nel caso di specie il ricorrente ha, correttamente e tempestivamente, assolto all'onere di comunicare all'operatore Teleunit la propria volontà di recesso.

Per quanto in premessa, la sua domanda di ricorso è fondata.

Ritenuto che, per l'inadempimento di cui in premessa, il ricorrente Pudano ha diritto:

- a) alla liquidazione di un indennizzo da parte dell'operatore Teleunit, per difetto di trasparenza informativa, lealtà e buona fede, da calcolarsi ai sensi dell'art. 7 della carta dei servizi dell'operatore, per il periodo dal 10/5/2010 al 30/6/2010, pari a complessivi 52 giorni, per l'importo di euro 260,00 (duecentosessanta/00);

- b) ad un ulteriore indennizzo per il disservizio da indebita interruzione dell'utenza e ritardo rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia, per il periodo dal 12/5/2010 al 30/6/2010, pari a complessivi 50 giorni, per l'importo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00);
- c) al rimborso della somma di euro 14,22, relativa alla fattura n. 156813 del 9/6/2010 ed allo storno dell'intero importo della fattura n. 184885 del 10/7/2010, di euro 122,08, nonché di ogni ulteriore fattura Teleunit, eventualmente emessa per il contratto di che trattasi;

Stabilito che le somme così determinate, a titolo di indennizzo e 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;

Precisato che è 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.;

### **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 200,00 (duecento/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 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. Pudano , mediante assegno o bonifico bancario:
  - a) l'importo di euro 260,00 (duecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per difetto di trasparenza informativa, lealtà e buona fede;
  - b) l'importo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione dell'utenza e ritardo rilascio della linea;
  - c) il rimborso di euro 14,22 relativa alla fattura n. 156813 del 9/6/2010 e lo storno dell'intero importo della fattura n. 184885 del 10/7/2010, di euro 122,08, nonché di ogni ulteriore eventuale fattura emessa da Teleunit per il contratto di che trattasi;
  - d) l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso 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



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

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 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