



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 130/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NOVIELLO / TELETU S.P.A.
(GU14 n. 513/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito *Regolamento* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. Noviello, dell’8 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Teletù S.p.A. (d'ora innanzi, per brevità, "Teletù") il non corretto adempimento degli obblighi informativi in sede di adesione contrattuale in ordine alla tecnologia utilizzata dall'operatore per la fornitura dei servizi voce e dati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 17 luglio 2014, l'utenza n. 0815862xxx migrava verso l'operatore Teletù. Sin dalla predetta data, l'istante constatava che l'unico apparecchio telefonico funzionante era quello alimentato dall'impianto telefonico principale;

b. segnalata la problematica al servizio clienti Teletù, a seguito dell'intervento di un tecnico inviato dall'operatore, veniva rilevato che la tecnologia utilizzata era quella Voip, in luogo della tradizionale tecnologia analogica;

c. in sede di adesione contrattuale, l'operatore non ha informato l'utente in ordine all'utilizzo della tecnologia Voip ed alla impossibilità di offrire il servizio attraverso la tecnologia tradizionale, né a tal fine ha consegnato all'istante copia scritta del contratto concluso che avrebbe consentito all'istante di verificare le condizioni dell'offerta e quindi esercitare il diritto al ripensamento;

d. in data 6 dicembre 2014, l'istante formalizzava le proprie doglianze all'operatore inoltrando reclamo a mezzo fax e richiedendo l'immediata attivazione del servizio su linea tradizionale. La mancata formulazione di ulteriori reclami era dovuta alla pendenza innanzi al CORECOM territorialmente competente dell'istanza per l'espletamento del tentativo obbligatorio della controversia, svoltosi in data 3 febbraio 2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'immediato ripristino del servizio tradizionale in luogo del servizio Voip;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti dal 17 luglio 2014 al soddisfo;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio dal 17 luglio 2014 al soddisfo;
- v. la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 17 luglio 2014 al soddisfo;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio dal 17 luglio 2014 al soddisfo;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vii. il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura;

con riserva di adire l'autorità giudiziaria per l'eventuale ulteriore danno subito.

In sede di memoria autorizzata per consentire all'istante di replicare al contenuto del *vocal order* acquisito agli atti del procedimento in sede di udienza, la parte istante, oltre a reiterare le argomentazioni difensive già esposte nel corso del procedimento, ha eccepito di aver ricevuto copia del *vocal order* da parte di Teletu con un ritardo di tre giorni rispetto al termine assegnato dall'Autorità ed, in ragione del predetto ritardo, ha richiesto che il la registrazione telefonica in questione fosse ritenuta inammissibile.

2. La posizione dell'operatore

La società Teletu, nel corso dell'udienza di discussione della controversia, ha eccepito *“in prima istanza l'inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Nel merito, evidenzia la corretta attivazione del servizio tramite tecnologia Voip come da vocal order di cui chiede l'acquisizione. In ogni caso, dalle note di gestione risulta che a seguito di reclamo pervenuto a dicembre 2014 il cliente è stato contattato telefonicamente il 16 dicembre 2014 ed è stato informato dell'impossibilità di passare alla tecnologia analogica tradizionale. Ad oggi l'istante è ancora attivo con TELETU sia per il servizio voce che ADSL, paga regolarmente le fatture e non sono intervenuti ulteriori reclami sulla questione oggetto del contenzioso”*.

L'operatore convenuto ha, comunque, formulato una proposta conciliativa che non veniva accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Teletu in sede di udienza circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere di quantomeno indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve rilevarsi che l'acquisizione agli atti del procedimento, ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, del *vocal order* esibito da Teletu in sede di udienza è stata necessaria al fine di accertare la corretta e completa informativa resa all'utente dall'operatore, in sede di adesione contrattuale, in ordine alla tecnologia impiegata per la fornitura dei servizi offerti.

L'eccezione formulata dalla parte istante in ordine alla inammissibilità della registrazione telefonica in questione in ragione del suo ritardato inoltro all'istante da parte di Teletu, sebbene puntuale sotto il profilo procedurale, risulta superata, oltre che dalla già avvenuta acquisizione del documento in sede di udienza, dalla garantita pienezza del contraddittorio tra le parti cui il predetto inoltro era finalizzato, risultando non pregiudicato il diritto dell'istante – come in effetti esercitato – di replicare al contenuto del *vocal order*.

Tanto precisato, il contratto concluso a distanza tra Teletu e l'istante in data 17 luglio 2014 risulta carente sotto il profilo informativo in ordine alle caratteristiche tecniche del servizio offerto.

Nel corso della conclusione del contratto, infatti, l'istante è stato informato solo dell'utilizzo della tecnologia Voip e della necessità dell'utilizzo del *modem* che sarebbe stato recapitato presso la sua abitazione per l'attivazione del servizio, non ricevendo, tuttavia, alcuna ulteriore comunicazione circa la incompatibilità di altre apparecchiature eventualmente già in suo possesso.

E' evidente come tale informativa risulti lacunosa a fronte dei più puntuali obblighi informativi e di trasparenza contrattuale dettati dalla normativa di settore ed, in particolare, dall'articolo 4 dell'Allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP circa le caratteristiche, anche tecniche, del servizio offerto.

Nel caso di specie, poi, deve rilevarsi che Teletu non ha fornito prova dell'avvenuto inoltro all'istante di copia cartacea del contratto; detta trasmissione, a mezzo del servizio postale, è stata concordata tra le parti nel corso della registrazione telefonica del contratto quale requisito formale necessario alla conclusione del contratto a distanza ai sensi dell'art. 51 d.lgs. 205/2006 ("Codice del consumo").

In difetto della prova dell'accessibilità per l'istante alle informazioni ricevute in sede di adesione contrattuale, vi è da ritenere che il contegno dell'operatore si ponga in contrasto, oltre che con il già citato art. 51 del Codice del consumo, anche con l'articolo 5, dell'Allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP.

In ragione della lacunosa informativa contrattuale da parte di Teletu per le ragioni sopra esposte, le doglianze dell'istante devono ritenersi fondate.

La richiesta *sub i)* di ordinare all'operatore la fornitura del servizio con utilizzo della tradizionale tecnologia analogica risulta invero non accoglibile, implicando



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'imposizione di un obbligo di *facere* che l'operatore ha già dichiarato impossibile sotto il profilo tecnico. Resta ovviamente impregiudicato il diritto dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale secondo le previsioni di cui all'art. 57, comma 4, lett. b), n. 3 d.lgs. 205/2006 ("Codice del consumo").

Merita di essere accolta la richiesta dell'istante *sub ii)*, di liquidazione dell'indennizzo previsto dall'Allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS per il ritardato riscontro al reclamo formalizzato dall'utente in data 6 dicembre 2014. Tenuto conto del termine di 45 giorni che la Carta del Cliente Teletu indica quale tempo necessario per riscontrare i reclami dei clienti, nella specie il ritardo nel riscontro è pari a giorni 14, decorrenti dalla scadenza del 45° giorno dalla formalizzazione del reclamo alla data del 3 febbraio 2015, di espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM.

Spetta all'utente, pertanto, un indennizzo complessivo di euro 14,00 (quattordici/00) per il ritardato riscontro al reclamo, in applicazione della misura giornaliera di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo previsto dall'art. 11, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS.

Le ulteriori richieste dell'istante *sub iii), iv), v) e vi)*, di liquidazione degli indennizzi previsti per le singole fattispecie di disservizio ivi indicate, non possono essere accolte, atteso che la controversia ha ad oggetto la sola carenza informativa e non i disservizi indicati dall'istante (attivazione di servizi non richiesti, sospensione o cessazione del servizio, malfunzionamento del servizio, ritardata attivazione del servizio).

Prescindendo dall'indicazione della parte istante delle disposizioni del Regolamento di cui all'Allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS che la stessa ritiene applicabili, atteso che l'Autorità può emettere una pronuncia di condanna alla liquidazione degli indennizzi effettivamente pertinenti al caso di specie, le richieste dell'istante relative alla liquidazione degli indennizzi meritano accoglimento, in considerazione del parziale adempimento degli obblighi informativi in sede di adesione contrattuale.

Teletu, dunque, in ragione delle motivazioni sopra esposte, è tenuta a liquidare in favore dell'istante un indennizzo computato, ai sensi dell'art. 12, comma 3, del Regolamento, nella misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del contratto (e, dunque, nella misura di euro 14,95 tenuto conto che l'importo del canone mensile pattuito è pari ad euro 29,90) per il periodo complessivo di 59 giorni che risulta equo computare dal 6 dicembre 2014 (data in cui l'istante ha manifestato le proprie contestazioni all'operatore a mezzo del reclamo inoltrato) al 3 febbraio 2015 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'indennizzo complessivamente dovuto per il parziale adempimento degli obblighi informativi nei confronti dell'utente è, pertanto, pari ad euro 882,05 (ottocentoottantadue/05).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento* adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per mezzo del legale incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Noviello nei confronti della società TELETU' S.P.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TELETU' S.P.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 14,00 (quattordici/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo dell'istante;
- ii. euro 882,05 (ottocentoottantadue/05) a titolo di indennizzo per il parziale adempimento agli obblighi informativi in sede di adesione contrattuale (euro 14,95, misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del contratto, moltiplicata per 59 giorni dal 6 dicembre 2014 al 3 febbraio 2015).

3. La società TELETU' S.P.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci