

DELIBERA N. 7/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTESSI █████ / TELETU █████
IL CORECOM LAZIO

1

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.12.2012;

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 28/12/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/936/2010,

con cui il sig. █████ CONTESSI (d'ora innanzi, per brevità, sig. CONTESSI) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELETU █████ (d'ora innanzi, per brevità, TELETU);

VISTA la nota del 18/01/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, nonché a Fastweb █████ ai sensi dell'art. 18 Regolamento cit., l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTE le memorie, documenti, e repliche depositati dalle parti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS;

UDITE le parti all'udienza del 14/03/2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. Il sig. CONTESSI promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 06/04/2010 prot. N. 2423/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di TELETU, lamentando – relativamente ad un'utenza fissa residenziale - la mancata lavorazione del diritto di ripensamento dallo stesso ritualmente esercitato in relazione alla richiesta (telefonica del 27.2.2010) di migrazione dell'utenza da Fastweb verso Teletu, e la conseguente interruzione della linea. Concludeva pertanto l'utente chiedendo il pagamento di un indennizzo.

All'udienza fissata dal Corecom Lazio per il tentativo di conciliazione, l'utente chiedeva indennizzo per Euro 2.000; TELETU offriva la somma di Euro 400,00 che l'utente non accettava, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, il sig. CONTESSI presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 936/2010, con la quale affermava di avere *“esercitato il diritto di recesso relativo a richiesta di informazioni a Teletu che senza conferma ha attivato il servizio; disattivazione dell'utenza dal 24 Marzo 2010 al 2 aprile 2010”*; specificava che i danni scaturiti erano di varia natura; concludeva chiedendo la condanna del gestore al pagamento di un indennizzo anche per la mancata risposta ai reclami, oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali per Euro 2.000; la condanna del gestore ad una sanzione da parte dell'AgCom; il rimborso delle spese della procedura.

1.c. L'utente ha tempestivamente depositato memoria e documenti ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con la quale ribadiva quanto già dedotto in ordine all'esercizio del diritto di ripensamento con raccomandata a.r. ricevuta da Teletu il 8.3.2010 e chiedeva

indennizzo di Euro 5.000.

1.d. TELETU ha tempestivamente depositato memoria ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con la quale contestava l'ammissibilità dell'istanza per genericità della richiesta di indennizzo; nel merito deduceva che il sig. Contessi, in data 27.2.2010 aveva concluso un contratto telefonico che prevedeva la migrazione dell'utenza fissa da Fastweb a Teletu; si dichiarava disponibile a depositare la predetta registrazione telefonica; deduceva di avere tempestivamente risolto il 3.4.2010 (l'unica) segnalazione *“per problemi tecnici”* pervenuta al call center il 31.3.2010; l'utente non aveva svolto altri reclami, e l'utenza era ancora attiva con Teletu.

1.e. Con memoria e documenti ex art. 18 Regolamento, FASTWEB deduceva che il 2.3.2010 Teletu avviava la procedura di migrazione; il 3.3.2010 l'utente manifestava la volontà di revocare la richiesta di migrazione, senza tuttavia sottoscrivere alcuna nuova offerta commerciale con Fastweb; il 4.3.2010 Fastweb avviava la fase 2 della migrazione, contestualmente informando Teletu della mutata volontà dell'utente; il 25.3.2010 Teletu portava a termine la migrazione, con il distacco dell'utenza; Fastweb chiudeva quindi il contratto il 26.3.2010, e l'utente restituiva gli apparati presso un centro autorizzato; successivamente alla chiusura del contratto, Fastweb non riceveva altre richieste di attivazione/migrazione da parte dell'utente.

1.f. L'utente ha replicato con memoria, deducendo che *“vista l'infruttuosità dei continui e diversificati reclami effettuati...il Contessi diffidava Teletu per il tramite del legale; ancora una volta...il gestore non rispondeva...; ...ed anche presso il Corecom il gestore non compariva e si dava luogo alla compilazione del verbale di mancato accordo per mancata presenza di Teletu”*. Replicava inoltre l'utente che *“alcun recesso doveva essere predisposto dal sig. Contessi visto che lo stesso non aveva aderito ad alcuna proposta commerciale”* e che la *“lettera di revoca migrazione e disdetta del contratto a Teletu”* era stata inviata dall'utente solo *“per non suscitare ulteriori dubbi e contrastare la proposta commerciale aggressiva impostagli telefonicamente..”*; eccepiva la mancanza di trasparenza contrattuale da parte di Teletu e la decadenza dalla prova della conclusione del contratto mediante *“asserita”* registrazione vocale. Insisteva pertanto nella richiesta di indennizzo per Euro 5.000.

1.g. All'udienza di definizione del 14/03/2011, entrambe le parti si riportavano ciascuna ai rispettivi scritti difensivi; Teletu offriva in via transattiva la somma di Euro 200,00 che l'utente rifiutava, e chiedeva di poter depositare il vocal order relativo al consenso manifestato dall'utente alla migrazione; il Legale Istruttore, *“reputata l'impossibilità procedurale di tale deposito e la sostanziale inutilità”* rigettava l'istanza e rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento del danno ("*patrimoniale e non*") pur esplicitamente proposta dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

2.b. Nel merito.

Sulle domande proposte dall'utente.

L'utente ha dedotto, in istanza di conciliazione, di avere concluso con Teletu, il 27.2.2010, un contratto tramite registrazione telefonica, che prevedeva la migrazione dell'utenza fissa da Fastweb a Teletu e di avere esercitato il diritto di ripensamento con raccomandata a.r. ricevuta da Teletu il 8.3.2010 e da questa non correttamente gestito; successivamente (istanza di definizione) ha dedotto di avere esercitato il recesso "*relativo a richiesta di informazioni*" di un contratto in realtà mai concluso e che Teletu "*senza conferma ha attivato il servizio*".

La fattispecie all'esame di questo Corecom deve essere correttamente qualificata come mancata lavorazione del diritto di ripensamento dell'utente e non anche come attivazione di un servizio non richiesto.

Che l'utente abbia esercitato il diritto di ripensamento relativamente ad un contratto concluso mediante registrazione vocale è confermato, oltre che dalla stessa iniziale prospettazione offerta dall'utente, anche dal tenore letterale della lettera di ripensamento dell'utente, oltre che da quanto affermato da Fastweb (operatore donating) e da Teletu (operatore recipient) e, infine, dalla documentazione (schermate Eureka) prodotta da Fastweb.

Può dunque ritenersi provata – anche a prescindere dalla produzione della registrazione vocale – la conclusione di un contratto con Teletu per la migrazione dell'utenza fissa precedentemente attiva con Fastweb, e il corretto esercizio – entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, ai sensi della normativa dettata dal Codice del Consumo (artt. 64 e segg.) e dalla Delibera 664/06/CONS – del diritto di ripensamento con lettera raccomandata a.r. (in atti) ricevuta da Teletu il 8.3.2010; è pacifico che anche Fastweb abbia ritualmente ricevuto dall'utente la manifestazione della volontà di non voler più migrare verso l'operatore Teletu.

A fronte di tale ripensamento, i gestori telefonici e in particolare, per quanto qui interessa, Teletu – unica parte del presente procedimento, essendo Fastweb coinvolta a soli fini istruttori - non avrebbe dovuto processare la migrazione ovvero non avrebbe dovuto proseguirla, ovvero ancora, avrebbe dovuto ripristinare la precedente configurazione (Delibera 4/06/CONS come modificata da Delibera 274/07/CONS). Invece la migrazione – stando a quanto dichiarato e provato da Fastweb (schermate Eureka in atti) è iniziata prima ancora del decorso del termine di 10 giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di ripensamento, e ciò presumibilmente in assenza di consenso dell'utente all'esecuzione immediata del contratto (art. 55 Codice Consumo), consenso che non è stato neppure dedotto da Teletu e che, ove prestato, avrebbe escluso il diritto di ripensamento dell'utente; ed è stata portata a termine il 24.3.2010 con il rilascio della linea da parte di Fastweb e l'acquisizione della stessa da parte di Teletu: tuttavia, l'utenza è stata effettivamente attivata solo in data 2.4.2010 e l'utente è rimasto privo di linea telefonica per nn. 10 giorni complessivi.

Quale conseguenza della mancata lavorazione del ripensamento esercitato dall'utente, sia il Codice del Consumo (art. 67) che la Delibera 664/06/CONS (art. 5) prevedono che le parti siano sciolte dalle rispettive obbligazioni; che l'operatore non addebiti alcun costo all'utente; il diritto dell'utente al rimborso di quanto eventualmente dallo stesso pagato.

Al proposito occorre rilevare che l'utente Contessi non ha proposto alcuna domanda di rimborso di somme pagate a Teletu, né ha dedotto di avere ricevuto da Teletu addebiti per il servizio reso e presumibilmente fruito, né ha altrimenti fornito elementi di prova utili ai fini del riconoscimento del predetto diritto al rimborso.

L'utente ha pertanto diritto al solo indennizzo per il disservizio relativo all'interruzione del servizio (mancanza di linea) dal 24.3.2010 al 2.4.2010, da liquidarsi secondo il parametro ordinario della Carta Servizi Teletu di Euro 2,5 per ogni giorno di disservizio, per un totale di Euro 25,00.

Tutte le altre domande di pagamento di un indennizzo per le ulteriori violazioni dedotte

dall'utente attraverso la mera elencazione dei "Principi" e degli "Standard" assunti dalla Carta Servizi di Teletu, sono o ricomprese nel riconoscimento del disservizio da interruzione del servizio (indennizzo per tutta la durata del disservizio; indennizzo per mancata assistenza; indennizzo per mancanza di continuità della prestazione) ed il loro riconoscimento comporterebbe pertanto una indebita duplicazione di quanto già riconosciuto; ovvero sono inammissibili per mancata specificazione (indennizzo *"per tutti i disagi subiti e tutti i disservizi che si rilevano dall'esame della seguente pratica"*; *"indennizzo per tutte le violazioni riportate (e sono tutte) nella su trascritta carta dei servizi"*; *"indennizzo per tutti gli ulteriori disservizi riscontrati in seguito ad istruttoria"*; ovvero, infine, attengono a profili tipicamente risarcitori, inammissibili in questa sede (*"rimborso di tutte le spese sostenute per tutte le raccomandate inviate, i viaggi fatti, le telefonate, così via"*).

Neppure può essere riconosciuto un indennizzo per l'attivazione del contratto con Teletu nonostante l'esercizio del diritto di ripensamento. L'utente infatti non ha neppure dedotto di avere subito un disservizio o un disagio a seguito ed a causa di tale attivazione; né ha dedotto (e tantomeno provato) di avere proposto reclamo successivamente all'attivazione (2.4.2010), o di avere esercitato il recesso o di avere chiesto una nuova migrazione verso Fastweb. Del resto, è ragionevole ritenere che l'utente non abbia subito alcun disservizio, a parte quello derivante dalla mancanza di linea, già sopra riconosciuto ed indennizzato, posto che dalla data di attivazione non risulta pervenuto alcun reclamo, né l'utente ha dedotto ulteriori disservizi, mentre è pacifico che l'utenza non ha subito ulteriori interruzioni.

Infine, deve essere rigettata la domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami (così come quella per *"mancata assegnazione del numero di reclamo"*): non vi è in atti alcuna prova dei *"continui e diversificati reclami effettuati"* dall'utente e/o dal suo legale, né l'utente ha indicato quantomeno la data dei reclami asseritamente svolti tramite call center. L'unico reclamo inoltrato dall'utente è quello relativo all'interruzione del servizio nel periodo 24.3-2.4.2010, risolto positivamente da Teletu il 2.4.2010: è noto che, in tema di reclamo, il diritto dell'utente ad ottenere una risposta scritta sussiste solo nel caso di rigetto del reclamo stesso, e non anche in caso di accoglimento (art. 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP). Per inciso, deve anche osservarsi come non risponda al vero la circostanza riferita dall'utente con le repliche, circa la mancata comparizione del gestore all'udienza di conciliazione a conferma della totale mancanza di dialogo, persino successiva all'avvio della procedura conciliativa. Agli atti del fascicolo risulta infatti un verbale redatto con esito negativo a fronte della mancata accettazione dell'offerta transattiva formulata dal rappresentante del gestore, presente all'udienza.

2.c Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere; del valore della controversia; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti; della disponibilità transattiva manifestata da Teletu - sia in sede di tentativo di conciliazione al quale, contrariamente a quanto affermato dall'utente, il gestore ha partecipato offrendo la somma di Euro 400,00, rifiutata dall'utente – che in sede di udienza di definizione, ove è stata rifiutata la somma di Euro 200,00; tenuto dunque conto di tutti tali fattori congiuntamente, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da █████ CONTESSI sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere a █████ CONTESSI un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura 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;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata da █████

CONTESSI in data 28/12/2010.

La società TELETU [REDACTED] è pertanto tenuta a:

riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 25,00= (venticinque/00=) a titolo di indennizzo da interruzione del servizio, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 50,00= (cinquanta/00=) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 12 dicembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto