

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 30/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 maggio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia [REDACTED] Teletu

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza presentata acquisita agli atti con prot. VC/8372/11/, con la quale il sig. [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Teletu S.p.A. (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota prot. n. VC/8803/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/4312/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 25 giugno 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. [REDACTED] ha contestato l'indebita disattivazione del servizio voce sull'utenza telefonica [REDACTED] da parte dell'operatore Teletu.

In particolare, il ricorrente ha dichiarato di aver chiesto, con lettera AR del 15 marzo 2011, la disattivazione del servizio Adsl asserendo di aver chiesto, invece, il mantenimento della componente voce.

Deduceva il [REDACTED] che Teletu, erroneamente interpretando la sua volontà negoziale, disponeva, invece, disponeva la cessazione del contratto disattivando entrambi i servizi a far data dal 27 aprile 2011.

Si vedeva, quindi, costretto a contattare, a più riprese e nell'arco di svariati mesi, il gestore convenuto chiedendo la riattivazione del servizio voce o, secondo quanto suggerito dal Servizio Clienti, la riattivazione del servizio Adsl nella speranza, risultata vana, di vedersi ripristinato anche il servizio voce.

Contattava inutilmente anche Telecom Italia S.p.A. che gli consigliava, però, di rivolgersi al suo precedente gestore.

Solo il 15 settembre 2011 il ricorrente riusciva a riottenere il servizio voce con l'operatore Telecom.

Esperito negativamente il tentativo di conciliazione, il sig. [REDACTED] chiedeva, mediante l'intervento di questa Autorità, "l'indennizzo per mancata erogazione del servizio per 141 giorni per lo stress e le spese varie..." per un totale di € 1.200,00.

Disattendendo il termine assegnato per la costituzione, l'operatore non presentava alcuna memoria difensiva a supporto della propria posizione, peraltro, già esplicitata in sede di conciliazione (...*"la disattivazione voce e ADSL è stata disposta in base alla lettera raccomandata dd. 15.03.2011. Dopo tale disattivazione era cura dell'utente contattare il 187 Telecom per eventuale assegnazione del numero se non già riallocato ad altro utente"*) e in sede di riscontro all'istanza di provvedimento temporaneo ex GU5 (...*"da verifica in Art il servizio Adsl risulta disattivato in data 20.04.2011 e servizio Voce disattivato in data 28.04.2011 da gestione raccomandata A/R di disdetta. La dimissione si è chiusa senza rientro su Rete Telecom con cessazione della linea. Il sig. [REDACTED] dovrà contattare il 187 di Telecom per la assegnazione del numero, se non già riallocato ad altro utente. Per il ripristino del pacchetto Voce su rete Teletu il cliente dovrà effettuare una nuova attivazione contattando il ns. servizio Clienti e comunicando il codice segreto per il passaggio da Telecom a Teletu. Numero telefonico rimosso da scheda in data 22.06.2011"*).

In udienza di discussione della controversia, fallito il tentativo di accordo bonario tra le parti, il Corecom si riservava di disporre ulteriori approfondimenti istruttori in merito alla *res controversa*.

In riscontro alla successiva richiesta di integrazione istruttoria, Telecom allegava le videate pitagora *"dalle quali risulta che Teletu spa ordinò <cessazione standard> dell'utenza in argomento nel mese di aprile del 2011 con DAC e DES 27/04/2011. Non avendo il competitor disposto la <cessazione con rientro> l'utenza ritornò nella disponibilità di Telecom Italia in quanto rientrante nei propri archi di numerazione. In relazione a quanto sopra il sig. [REDACTED] non maturò il diritto alla riattivazione dell'utenza [REDACTED] Il 7 luglio 2011 il sig. [REDACTED] contattò il servizio 187 di Telecom Italia chiedendo la riattivazione dell'utenza in argomento e rifiutò, all'operatrice che glielo offriva, il collegamento con un diverso numero telefonico. Successivamente, il 16 settembre 2011, venne riattivato al [REDACTED] il numero [REDACTED] col quale era migrato ad altro gestore nel marzo del 2008"*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si premette che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Nel merito, si osserva che la controversia ha a oggetto la *mala gestio* da parte di Teletu che, erroneamente interpretando la richiesta dell'utente di cessazione del solo servizio Adsl come richiesta di disattivazione/cessazione *tout court* del contratto – e, quindi, anche del servizio e non solo di quello Adsl – ha disposto l'interruzione di entrambe le componenti sull'utenza in oggetto.

Quanto alla responsabilità della società Teletu per l'anzidetto disservizio, non sussistono sufficienti ragioni per accogliere la domanda del ricorrente.

Ora, senza dimenticare ciò che il [REDACTED] intendeva chiedere ovvero la disattivazione del servizio Adsl, vi

è da dire che dallo scrutinio della missiva del 15 marzo tale volontà non appare in alcun modo desumibile, posto che il [REDACTED] stesso testualmente chiedeva: *"che mi venga disattivato subito il contratto in corso. Faccio altresì presente che l'ADSL non è stata attivata con nessun collegamento. Tengo a precisare che l'operatrice con cui ho preso accordi mi comunicava che l'addebito del canone per l'attivazione sarebbe scattato solo dopo un mio collegamento. (vedi registrazione telefonica del contratto). Doverosamente chiedo il rimborso degli importi trattenutimi"* aggiungendo, quindi, in calce alla lettera e dopo la firma, la seguente postilla, redatta a stampatello: *"intendo mantenere la linea telefonica grazie"*.

Rebus sic stantibus, è logico attendersi che l'operatore abbia dato seguito alla richiesta siccome esplicitata dall'utente secondo le intenzioni espresse dal significato univoco delle parole (*id est*, la "disattivazione del contratto n. conto [REDACTED]") disponendo, per l'appunto, la cessazione del contratto senza rientro del numero in Teletu.

Ma che il [REDACTED] intendesse chiedere la disattivazione della sola Adsl ma il mantenimento della linea voce con Teletu, l'operatore lo ha potuto appurare solo a posteriori quando con lettera del 2 maggio 2011 inviata a Teletu stessa l'utente scriveva:

"in seguito a contatto telefonico con la sig.ra [REDACTED] del 2-5-2011, vostra operatrice, chiedo che mi venga immediatamente riattivato il mio no. telefonico [REDACTED] poiché ho disdetto il contratto (vedi mia richiesta del 15/3/11). Solo per quanto riguarda l'Adsl. Nella richiesta di disdetta ho specificato che intendevo mantenere la linea telefonica con Teletu. Un vostro operatore mi garantiva che la linea telefonica sarebbe stata mantenuta attiva. Prego gentilmente questo ente a provvedere quanto prima alla riattivazione della mia linea telefonica".

Si può verosimilmente ipotizzare - *incidenter tantum* - che le assicurazioni ricevute dal [REDACTED] circa il mantenimento della linea attiva con Teletu siano state rilasciate da un operatore del Servizio Clienti in sede di contatto telefonico anteriore alla formalizzazione del recesso da parte del [REDACTED] medesimo.

In disparte a tale osservazione, è da rilevarsi che gli utenti hanno, per ordinaria diligenza, l'onere di comunicare in maniera chiara, comprensibile e non equivoca agevolando, di fatto, il compito del gestore e sollevandolo fin dove possibile dal gravoso compito di dover interpretare, se non di indagare, di volta in volta, la reale volontà dell'utente di turno.

Atteso, quindi, che la richiesta, testuale e inequivoca, del [REDACTED] era quella della immediata "disattivazione del contratto" e non, invece, quella della disattivazione del solo servizio Adsl, non pare, in ogni caso, potersi ragionevolmente spingere fino al punto di attribuire ad una generica postilla in calce alla missiva (*"intendo mantenere la linea telefonica"*) il rilievo di fatto modificativo del diverso manifestato intento (che, si ribadisce, riguardava la disattivazione del contratto, e non la disattivazione della sola Adsl) così da pervenirsi ad una vera e propria sovrapposizione della diversa volontà negoziale a quella già manifestata.

Per tali ragioni che non vi sono elementi sufficienti da giustificare l'indennizzo per indebita interruzione del servizio voce e che si ritiene sia stata disposta dall'operatore legittimamente in conformità alla volontà come espressa dal ricorrente.

Non appare, invece, immune da censure il comportamento del gestore tenuto in seguito alla lamentata disattivazione del contratto. Dagli atti si evince, infatti, che l'utente ha inoltrato diversi reclami e diffide chiedendo sostanzialmente la riattivazione del servizio voce e, in quanto tali, meritevoli di riscontro da parte dell'operatore

Considerato che nessun riscontro da parte del gestore risulta agli atti, si ritiene opportuno, in via equitativa, fare riferimento al parametro di cui all'articolo 11 del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 73/11/CONS, applicato nella misura massima prevista, pari ad euro 300,00 (trecento/00), tenuto conto di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto.

RITENUTO, per tutto quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'interruzione del servizio voce non è

ascrivibile alla società Teletu, mentre sussistono i presupposti per la liquidazione, in via equitativa, di una somma indennitaria a titolo di mancata risposta ai reclami;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 nota prot. VC/3440/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. Il rigetto della domanda di indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce per 141 giorni.
2. La società Teletu è tenuta, invece, a corrispondere al sig. **XXXXXXXXXX** mediante assegno o bonifico bancario, la somma così liquidata di:
 - a) € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex articolo 11 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, applicato, in via equitativa, nella misura massima prevista, tenuto conto di tutte le circostanze del caso che hanno condizionato il rapporto con l'operatore convenutocon la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al soddisfo;
3. La società Teletu è tenuta, altresì, a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.
5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.
6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.
7. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
8. Ai sensi dell'articolo 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.
9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere

avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCA -

