

**DELIBERA N. 11/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ SIMEONE/TELETU ■■■■**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 7 ottobre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/594/2011, con cui la sig.ra █████ Simeone ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TeleTu █████ (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 2 novembre 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 1 dicembre 2011, con la quale TeleTu ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 2 dicembre 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

UDITE tutte le parti all'udienza del 19 marzo 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- nel mese di ottobre 2010, il servizio telefonico veniva interrotto senza preavviso, per una fattura non pagata perché mai ricevuta. La fattura veniva poi pagata due volte;
- il 10 gennaio 2011, a mezzo raccomandata a/r, l'istante dava disdetta del contratto, ritrasmettendo la comunicazione a mezzo fax l'8 marzo 2011. Ciononostante, continuava a ricevere addebiti successivi alla disdetta, e pagava i servizi relativi al periodo dovuto;
- nonostante i numerosi reclami telefonici, a maggio 2011 riceveva solleciti di pagamento da una società di recupero crediti;
- per problemi nella migrazione della linea, era costretta ad attivare una nuova utenza con altro gestore, con conseguente perdita della numerazione utilizzata per circa venti anni;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto lo storno delle fatture non dovute, la ripetizione della somma pagata due volte con riferimento alla fattura n. █████, l'indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso, per la mancata risposta ai reclami, per la mancata comunicazione del codice di migrazione, per la perdita del numero telefonico e le spese per l'attivazione della nuova utenza;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante insisteva nello storno degli addebiti contestati e chiedeva un indennizzo, comprensivo del rimborso, di Euro 1.779,00. L'operatore non accoglieva la domanda e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande;
- con memoria del 1 dicembre 2011, l'operatore eccepiva la carenza di idonea procura alla Associazione A.E.C.I Lazio e l'inammissibilità delle domande per indeterminatezza e genericità. Nel merito, contestava la sospensione del servizio, non registrata sulle banche dati del gestore, e l'imputazione al mancato pagamento di una fattura. In ordine alla lavorazione del recesso, ricevuto il 27 gennaio 2011, precisava di aver ricevuto il precedente 13 gennaio una richiesta di migrazione da un differente OLO e di aver aperto quindi una stringa di dismissione, dandone informazione all'utente. La procedura era poi fallita per causa imputabile al Recipient che

gestisce la procedura di migrazione. Sosteneva anche l'operatore di aver inviato all'utente una missiva in cui comunicava l'esattezza degli importi della fattura contestata, e lo invitava a contattare l'operatore scelto, per informazioni in merito alla richiesta di passaggio all'altro operatore. Precisava infine che nessuna ulteriore richiesta di migrazione era pervenuta a TeleTu e che pertanto alla stessa non era imputabile l'attivazione di un nuovo numero con perdita del precedente, non sussistendo alcun impedimento tecnico alla migrazione verso altro gestore. Evidenziava altresì che, nonostante espressa richiesta, l'utente non aveva domandato la disattivazione dell'utenza e dei relativi servizi, maturando così un insoluto di Euro 193,57 per costi fissi, non pagati;

- con memoria del 2 dicembre 2011, l'istante produceva documentazione e precisava la domanda di indennizzo in complessivi Euro 3.029,70, di cui: a) Euro 45,50 per rimborso del pagamento effettuato e non dovuto; b) Euro 112,50 per sospensione senza preavviso del servizio per 15 giorni ex art. 4 Delibera 73/11/CONS; c) Euro 275,00 per mancata risposta ai reclami dal 1 marzo 2011 al 30 novembre 2011 ex art. 11 Delibera 73/11/CONS; d) Euro 2.100,00 per perdita numerazione dal 1990 al 2011 ex art. 9 Delibera 73/11/CONS; e) Euro 96,70 per contributo attivazione nuova linea; f) Euro 200,00 per cessione terzi recupero crediti (mancato rispetto D. Lgs: 196/2003, c.c.); g) Euro 200,00 per spese di procedura;
- all'udienza di discussione, l'operatore per spirito conciliativo offriva l'importo di Euro 500,00 oltre lo storno delle fatture insolute e la ripetizione della fattura n. ■■■■■, proposta non accettata dall'utente.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore vengono rigettate per le seguenti ragioni.

Il difetto di procura è palesemente infondato, dal momento che l'istante ha personalmente sottoscritto sia l'istanza di definizione, sia la successiva memoria e risulta unicamente aver delegato un terzo per la comparizione all'udienza di discussione del 19 marzo 2012.

Parimenti infondata è l'inammissibilità della domanda relativamente alle richieste di indennizzo per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e dei parametri di calcolo.

A prescindere dal fatto che tali norme e tali criteri sono stati precisati dall'utente nella memoria del 2 dicembre 2011, comunque, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, si evidenzia che, seppure l'utente non precisa le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il suo diritto all'indennizzo, l'istanza non può per questo dichiararsi inammissibile. Laddove sia stata sufficientemente illustrata e descritta la presunta condotta inadempiente dell'operatore, spetta infatti all'Autorità l'inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

## **2.2. Nel merito.**

### **B.1. Sulla sospensione del servizio**

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dell'utenza effettuata dall'operatore per quindici giorni nel mese di ottobre, senza preavviso.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, nella fattispecie, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, spettava all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche, nonchè provare che l'inesatto adempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 codice civile, ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto.

Nessuna di tali prove è stata fornita da TeleTu, che si è limitata a dichiarare che "sulle banche dati del gestore non è registrata alcuna sospensione del servizio nel periodo indicato", senza però documentare in alcun modo quanto asserito.

Si ritiene quindi sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per la sospensione del servizio, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per l'intera durata dell'inadempimento.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 4.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 112,50.

### **B.2. Sulla perdita della numerazione e sul rimborso contributo attivazione nuova linea**

L'utente lamenta di essere stata costretta ad attivare una nuova utenza telefonica con altro gestore per problemi nella migrazione e di aver quindi perso la numerazione in uso da ventuno anni. Chiede pertanto l'indennizzo per la perdita della numerazione oltre al rimborso del contributo di attivazione per la nuova linea corrisposto al nuovo operatore.

Le domande non possono essere accolte, non avendo l'istante provato né il titolo fondante la pretesa (contratto con diverso operatore per la portabilità del numero) né, in subordine, di aver richiesto il codice di migrazione necessario all'attivazione della linea con l'altro gestore, comunicandolo poi a quest'ultimo e dando così inizio alla procedura.

Non è pertanto possibile accertare l'eventuale responsabilità dell'operatore TeleTu nella mancata migrazione, che ha determinato l'attivazione di una nuova utenza (con i relativi costi) e la perdita del numero.

Si rileva inoltre, che la 1° fattura Telecom depositata dall'utente, attestante l'attivazione di una nuova linea, documenta traffico sulla stessa a far data dal 9.1.2011 – con canoni contabilizzati dall'11.1.2011- in data antecedente. o tutt'al più coeva, a quella della disdetta.

### **B.3. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti telefonicamente e per iscritto, e chiede il relativo indennizzo.

Dalla documentazione prodotta, risulta che l'utente ha svolto un reclamo scritto a mezzo fax il 15 dicembre 2010 in merito al doppio pagamento della fattura n. [REDACTED] del 29/9/10 ed un reclamo scritto a mezzo fax l'8 marzo 2011 in merito alla disdetta del contratto.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore, non potendosi attribuire valore probatorio di un riscontro alla riproduzione, nella memoria difensiva, del testo di una missiva inviata all'utente, ma di cui TeleTu non produce copia.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo Reclami della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Premesso che nella fattispecie l'inadempimento ha riguardato due reclami distinti, attinenti a due disservizi diversi, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconoscono all'utente i seguenti indennizzi: a) per il reclamo del 15 dicembre 2010, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Carta Servizi) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 ottobre 2011) un indennizzo di Euro 250,00; b) per il reclamo dell'8 marzo 2011, detratto il tempo utile alla risposta e il lasso di

tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione, un indennizzo di Euro 167,00 per un totale di Euro 417,00.

#### **B. 4. Sull'annullamento delle fatture e sulla ripetizione di somme non dovute**

L'istante chiede l'annullamento delle fatture ricevute successivamente alla disdetta contrattuale, nonché il rimborso della fattura n. ■■■ del 29/9/10 pagata due volte.

Le domande dell'utente sono fondate.

Questi ha infatti provato di aver inviato la disdetta contrattuale il 10 gennaio 2011 e che la raccomandata è stata ricevuta da Teletu il 13 gennaio 2011, diversamente da quanto dichiarato dall'operatore, il quale fa riferimento ad una disdetta datata 13 gennaio 2011 ricevuta il 27 gennaio 2011, di cui non fornisce prova.

Deve pertanto ritenersi che il contratto si sia risolto alla data del 13 gennaio 2011 (in mancanza delle condizioni generali di contratto, non fornite all'utente e non prodotte dall'operatore), con la conseguente non debenza di tutti gli addebiti successivi a tale data, che dovranno essere annullati dall'operatore.

L'operatore dovrà altresì provvedere al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero crediti. Al riguardo, non trova accoglimento la domanda dell'utente di indennizzo per la "cessione terzi recupero crediti", non essendo tale indennizzo previsto da alcuna normativa, né essendo la fattispecie riconducibile per analogia ad altre fattispecie di inadempimento. Rientra infatti nel diritto del presunto creditore avvalersi dell'attività di terzi per il recupero dei presunti crediti, salvo poi sostenere l'onere della spesa ad essi relativa in caso di infondatezza della pretesa.

Teletu deve inoltre provvedere al rimborso dell'importo di Euro 45,50 (comprensivo del costo del bollettino postale) relativo alla fattura n. ■■■ del 29/9/10, avendo l'utente fornito la prova di averla pagata due volte.

#### **3. 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 che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della congruità della somma offerta a titolo transattivo dal gestore all'udienza di discussione comprendente, tra l'altro, lo storno della fatturazione e la restituzione dell'indebito, si ritiene congruo liquidare 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,

## IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra ■■■ Simeone nei confronti dell'operatore TeleTu sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ Simeone in data 7 ottobre 2011.

La società TeleTu ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 112,50 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 417,00 per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

La società TeleTu ■■■ è inoltre tenuta a:

- 1) stornare l'importo insoluto relativo alle fatture contenenti addebiti successivi al 13 gennaio 2011 e a ritirare la pratica di recupero crediti, a propria cura e spese;
- 2) rimborsare l'importo di Euro 45,50 con riferimento alla fattura n. ■■■ del 29/9/10.

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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 14 febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto