

DELIBERA N. 13/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ PETTI / 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 03 Agosto 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/491/2011, con cui il sig. ■■■■ PETTI (di seguito, per brevità, il sig. Petti) 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 26.09.2011 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, nonché termine, ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento, anche ai gestori Telecom Italia ■■■, Vodafone ■■■ e Fastweb ■■■;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti, la replica dell'utente, nonché le memorie istruttorie prodotte da Telecom Italia ■■■, Vodafone ■■■ e Fastweb ■■■;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso lamentando la mancata attivazione da parte di TeleTu dei servizi voce e adsl su utenza residenziale fissa n. 0761.79■■■ a seguito di migrazione da Fastweb, e la conseguente indebita fatturazione per servizio mai fruito, oltre alla mancata risposta ai reclami del 26.2.2011, 9.3.2011, 15.4.2011 e 6.7.2011. In particolare, a seguito di contratto telefonico, in data 23.2.2011 l'utenza migrava da Fastweb a TeleTu senza che questa attivasse i servizi; l'utente inoltrava il primo reclamo il 26.2.2011, lamentando la mancata attivazione; con reclami successivi, l'utente lamentava ancora la mancata attivazione e l'indebita fatturazione; il codice di migrazione fornito da TeleTu per il rientro in Fastweb si mostrava errato, impedendo il rientro; anche la migrazione in Vodafone opzionata dall'utente risultava possibile solo a condizione che venisse attivato un nuovo numero, posto che TeleTu non rilasciava la linea. L'utente attivava quindi il servizio voce su nuova numerazione con Vodafone in data 24.4.2011 ed il servizio adsl il 3.5.2011. L'utente chiede pertanto il pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami – dal primo del 26.2.2011 alla data di deposito dell'istanza di definizione del 2.8.2011, per complessivi 127,00, detratti i 30 giorni utili per la risposta; l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce per € 375,00 (dal 23.2.2011 al 24.4.2011) e del servizio adsl per € 442,50 (dal 23.2.2011 al 3.5.2011); l'indennizzo per la perdita della numerazione posseduta da più di 20 anni per € 1.000,00; lo storno delle fatture insolute; il rimborso delle spese di procedura per € 200,00. Tutti gli indennizzi venivano richiesti ex Delibera n. 73/11/CONS.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'utente dinanzi la CCIAA di Viterbo, si concludeva con esito negativo, attesa la mancata adesione di TeleTu.

b) Con successiva istanza di definizione (prot. LAZIO/D/491/2011) e memoria difensiva, l'utente riepilogava l'intera vicenda, depositava copia delle fatture insolute di cui chiedeva lo storno e copia dei numerosi reclami inviati a TeleTu, insistendo nelle proprie richieste.

c) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu confermava la conclusione del contratto come riferito dall'utente; deduceva di avere attivato il servizio voce il 24.2.2011, mentre l'attivazione del servizio adsl – dopo un primo scarto del 21.2.2011 con causale "*utenza non censita – numero della linea inesistente*" – avveniva il 14.3.2011; medio tempore, su richiesta dell'utente, il 8.3.2011 TeleTu comunicava il codice di migrazione; l'utente non aveva potuto usufruire dei servizi regolarmente attivati da TeleTu "*stante l'incompatibilità dell'impianto telefonico installato presso l'abitazione dell'utente ed i servizi forniti da TeleTu*", e pertanto il

gestore manifestava all'utente la necessità di un intervento tecnico al fine di rimuovere l'impianto attivato dal precedente gestore, intervento che l'utente rifiutava; quanto alla migrazione verso Fastweb, questa veniva avviata da TeleTu per 3 volte: il 15.3.2011 con chiusura in errore del 22.3.2011 con causale "linea in fase di trasformazione tecnica"; il 6.4.2011 con chiusura in errore il 7.4.2011 con causale "superamento limite massimo quota giornaliera"; il 8.4.2011 con chiusura in errore il 10.5.2011 con causale "codice sessione scaduto". Quanto alla migrazione in Vodafone, TeleTu deduceva di non avere mai ricevuto richiesta in tal senso; solo con la presentazione della domanda di conciliazione presso la CCIAA di Viterbo e della documentazione ivi allegata, TeleTu veniva a conoscenza che l'utente aveva attivato una nuova linea con Vodafone e procedeva quindi alla chiusura del contratto ed alla cessazione dell'utenza senza rientro in Telecom; la scelta di attivare una nuova numerazione anziché migrare la vecchia in Vodafone è stata liberamente presa dall'utente, non ostando alcun impedimento tecnico al rilascio della linea. Infine TeleTu deduceva di avere stornato le fatture nn. [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED], mentre la fattura n. [REDACTED] di € 69,04 era ancora insoluta. I reclami, infine, avevano trovato riscontro "sia nella missiva TeleTu dell'aprile 2011, depositata dallo stesso istante, sia nella missiva inviata dal gestore alla CCIAA di Viterbo nonché all'utente stesso a seguito di avvio della procedura di conciliazione". TeleTu depositava copia delle schermate del sistema di dialogo tra operatori.

d) Con memoria istruttoria tempestivamente depositata, Vodafone deduceva di non avere mai ricevuto richieste di migrazione per l'utenza 0761.79[REDACTED].

e) Con memoria istruttoria Fastweb deduceva di avere ricevuto richiesta di migrazione dell'utenza da parte di TeleTu il 7.2.2011, ed il processo si concludeva con successo il 26.2.2011. Il 10.3.2011 l'utente chiedeva a Fastweb l'attivazione di un nuovo contratto sulla medesima utenza, comunicando il codice di migrazione a questa associato: nessuna delle richieste di migrazione processate da Fastweb il 15.3.2011, 6.4.2011 e 8.4.2011 andava a buon fine, sicché l'utenza non è mai migrata. Fastweb depositava copia delle schermate del sistema Eureka.

f) Con memoria istruttoria tempestivamente depositata Telecom deduceva che sul proprio sistema Pitagora – dopo la prima migrazione verso Fastweb – risultava un ordine di migrazione del 17.2.2011 da Fastweb a TeleTu per una richiesta di WLR Linea Attiva Fonia + NP, espletata il 24.2.2011; nonché ordine inserito da TeleTu il 17.8.2011 di cessazione standard, espletato il 25.8.2011.

g) Con breve replica, l'utente contestava il mancato deposito, da parte di TeleTu, della documentazione richiesta dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento; contestava che la mancata attivazione del servizio adsl fosse dipesa dall'impianto telefonico in uso; contestava la dedotta attivazione del servizio adsl in data 14.3.2011; riaffermava che l'attivazione di una nuova numerazione con Vodafone era stata causata e determinata dal mancato rilascio della vecchia linea imputabile a TeleTu.

h) All'udienza di discussione, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste; TeleTu offriva all'utente lo storno dell'insoluto, il ritiro della pratica di recupero del credito e indennizzo di € 1.000,00 che l'utente rifiutava.

Il Legale Istruttore rimetteva quindi gli atti al Collegio per la decisione.

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.

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 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.

2.2. Nel merito.

E' incontestato che l'utente abbia sottoscritto con TeleTu il contratto per l'attivazione dei servizi voce e adsl già attivi con Fastweb.

L'utente lamenta che, avvenuto il passaggio della risorsa da Fastweb a TeleTu, questa non ha mai attivato i servizi; TeleTu afferma invece che il servizio voce è stato attivato il 24.2.2011 ed il servizio adsl il 14.3.2011 solo che l'utente non ne avrebbe potuto fruire a causa del proprio impianto telefonico; Telecom conferma che l'ordine di migrazione del servizio voce risulta espletato il 24.2.2011, ma nulla dice dell'attivazione/migrazione del servizio adsl, il cui ordine non pare neppure inserito nei sistemi Telecom.

La migrazione della risorsa, di per sé, non equivale ad attivazione del servizio, tanto più che l'utente ha lamentato di essere rimasto isolato dal 23.2.2011 per entrambi i servizi.

TeleTu non ha provato di avere attivato il servizio voce, ma unicamente di avere importato la relativa risorsa numerica; sicchè deve ritenersi che TeleTu si sia resa inadempiente al contratto, in difetto di prova che l'inadempimento al contratto (mancata attivazione del servizio voce) sia dipeso da causa ad esso operatore non imputabile ex art. 1218 c.c.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, per complessivi € 97,50, dal 24.2.2011 al 9.3.2011, data in cui l'utente comunica a TeleTu, con reclamo scritto, di ritenere il contratto risolto per inadempimento del gestore, manifestando la volontà di migrare presso altro operatore (volontà confermata con lettera del 15.4.2011, con cui, tra l'altro, l'utente comunica di "*avere chiesto un contratto con un nuovo operatore già dall'8 marzo u.s.*").

La circostanza è peraltro confermata anche da Fastweb che, a far data dal 15.3.2011, inserisce a sistema l'ordine di migrazione, poi non andato a buon fine per cause non imputabili a TeleTu.

Quanto al servizio adsl – che TeleTu afferma essere attivo dal 14.3.2011, ma di cui, a detta del gestore, l'utente non ha potuto usufruire per un errata configurazione del suo impianto telefonico e per il rifiuto all'intervento tecnico da parte dell'utente - nulla di quanto dedotto dal gestore è supportato da riscontri probatori; in particolare, TeleTu non ha fornito la prova che la mancata attivazione sia dipesa da causa imputabile all'impianto telefonico, o che l'utente abbia rifiutato l'intervento del tecnico (l'utente deduce di avere invano atteso la preannunciata telefonata di un

tecnico per concordare un eventuale appuntamento), sicchè deve anche in tal caso affermarsi l'esclusiva responsabilità di TeleTu per la mancata attivazione del servizio adsl dal 24.2.2011 al 9.3.2011, per ulteriori € 97,50 calcolati ex art. 3, comma 1, Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

Conseguentemente, l'utente nulla deve a TeleTu e ogni fattura emessa dal gestore dall'inizio del rapporto e sino alla sua cessazione deve essere stornata.

L'utente ha altresì lamentato il mancato rilascio della linea da parte di TeleTu in favore di Vodafone, presso cui l'utente intendeva migrare; a causa del mancato rilascio, l'utente si vedeva costretto a chiedere l'attivazione di un nuovo numero, con perdita del vecchio in uso da 20 anni. Per tale motivo, ha chiesto la condanna di TeleTu al pagamento dell'indennizzo massimo previsto dall'art. 9 Delibera n. 73/11/CONS.

La domanda non può essere accolta.

Sia TeleTu (donating), che Vodafone (recipient), infatti, negano che vi sia mai stata richiesta di migrazione dell'utenza 0761.79[REDACTED]; Telecom Italia non ne fa menzione nella propria memoria.

Non risultando provato – onere dell'utente - che vi sia mai stata richiesta di migrazione dell'utenza da TeleTu a Vodafone, ogni domanda relativa deve essere rigettata.

Infine, l'utente lamenta la mancata risposta ai reclami aventi ad oggetto sia la mancata attivazione dei servizi che l'indebita fatturazione, che TeleTu deduce di avere riscontrato *“sia nella missiva TeleTu dell'aprile 2011, depositata dallo stesso istante, sia nella missiva inviata dal gestore alla CCIAA di Viterbo nonché all'utente stesso a seguito di avvio della procedura di conciliazione”*: tale ultima documentazione non viene tuttavia prodotta da TeleTu, sicchè non può essere utilmente presa in considerazione al fine di valutare se possa essere interpretata quale risposta al reclamo; la risposta del 3.5.2011 riscontra il reclamo del 15.4.2011 (ricevuto il 21.4.2011) avente ad oggetto la fattura n. [REDACTED]39629; nessun'altra risposta risulta essere stata inviata da TeleTu agli altri reclami inoltrati dall'utente in data 26.2.2011 (mancata attivazione; servizi voce e internet “isolati”), 9.3.2011 (mancata attivazione; fatturazione indebita) e 6.7.2011 (mancata attivazione; fatturazione indebita; pratica di recupero del credito), sicchè appare congruo riconoscere all'utente – per le due distinte fattispecie di reclamo inoltrati – l'indennizzo complessivo di € 343,00.

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 e delle difese svolte, della mancata adesione di TeleTu al procedimento di conciliazione, nonché della proposta transattiva di TeleTu di cui all'udienza di discussione e del rifiuto all'accettazione da parte dell'utente, 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 dal sig. ■■■ PETTI nei confronti dell'operatore TELETU ■■■ 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, 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 dal sig. ■■■ PETTI in data 03.8.2011.

La società TELETU ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore del sig. ■■■ PETTI, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a)** Euro 195,00= (centonovantacinque /00=) a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e internet, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b)** Euro 343,00= (trecentoquarantatre/00=) a titolo di indennizzo 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= (cinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società TELETU ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno di tutte le fatture emesse dall'inizio del rapporto contrattuale e sino alla sua cessazione, con ritiro della pratica di recupero crediti presso la Ge.Ri ■■■ o presso qualsiasi altra società o professionista incaricati del recupero del credito.

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, lett. 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