

DELIBERA N. 16/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ CHIERICHINI / TELETU ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14 febbraio 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 07 Ottobre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/592/2011, con cui il Sig. ■■■■ CHIERICHINI (di seguito, per brevità, Sig. Chierichini) 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 07.11.2011 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, invitando, ai soli fini istruttori, l'operatore Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom") a produrre documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti;

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 di avere sottoscritto il contratto "Tutto Per Te" in data 20.1.2011 per i servizi voce e adsl; il servizio voce veniva attivato il 2.2.2011, mentre il servizio adsl non veniva mai attivato, nonostante l'addebito del relativo servizio sulle fatture del 30.3.2011 e 30.5.2011; i reclami non avevano esito alcuno, e l'utente chiedeva quindi il rientro in Telecom, che si perfezionava – quanto al servizio voce - il 12.4.2011; anche Telecom, tuttavia, non riusciva ad attivare il servizio adsl, sicchè l'utente si vedeva costretto a chiedere la cessazione della linea n. 0761.32 [REDACTED] con raccomandata a.r. ricevuta da TeleTu il 11.5.2011 ed a chiedere a Telecom l'attivazione di una nuova linea con nuova numerazione; il servizio adsl veniva quindi attivato sulla nuova linea in data 9.5.2011. L'utente chiedeva pertanto lo storno delle 2 fatture emesse da TeleTu per servizio adsl non fruito; il rimborso dei costi sostenuti con Telecom per € 144,00 i.i.; l'indennizzo per mancata attivazione del servizio previsto dalla Delibera n. 73/11/CONS per € 720,00 dal 2.2.2011 al 9.5.2011; l'indennizzo per la perdita della numerazione di cui era titolare da oltre 20 anni, quantificato in € 1.000,00; € 200,00 per spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione dinanzi la CCIAA di Viterbo si concludeva con esito negativo, a seguito del rifiuto di adesione comunicato da TeleTu; l'utente proponeva quindi istanza di definizione della controversia dinanzi al Corecom Lazio.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu eccepiva la mancanza di idonea procura conferita dall'utente all'associazione di consumatori cui si era rivolto per la proposizione del procedimento di definizione; nel merito, deduceva che il 17.1.2011 l'utente aderiva al contratto "Rete Tutto Per te"; il 2.2.2011 veniva attivato il servizio voce, mentre il 2.3.2011 "*il processo di attivazione del servizio adsl è andato in errore con causale "l'impianto indicato non risulta attivo"; il servizio, pertanto, non veniva mai attivato su rete TeleTu per cause tecniche alla stessa non imputabili, e di conseguenza TeleTu deduceva di aver potuto garantire il rientro in Telecom del solo servizio voce effettivamente attivo sulla propria rete; il 1.3.2011 apriva il ticket di motivazione rifiuto diretto a Telecom; il 1.4.2011 avviava la procedura per il rientro dell'utenza in Telecom, che avveniva il 15.4.2011; deduceva infine che a carico dell'utente persisteva un insoluto di € 105,16 portato dalle 2 fatture emesse, al netto dei costi relativi al servizio adsl, già stornati.*

c) Con memoria ai fini istruttori, Telecom comunicava che dal sistema di dialogo certificato Pitagora, risultava che con ordine del 825.1.2011 ricevuto il 26.1.2011 TeleTu inseriva una richiesta di attivazione standard – migrazione da SHA a ULL – espletata il 2.2.2011; con ordine del 4.4.2011 Telecom inseriva una richiesta di cessazione con rientro espletata il 15.4.2011; quanto al servizio

Adsl, Telecom deduceva che gli ordini di attivazione di TeleTu del 4.2.2011, 9.2.2011 e 21.2.2011 non venivano espletati, con causale di scarto "*analisi realizzabilità KO – L'impianto indicato non risulta attivo*"

d) All'udienza di discussione del 19.3.2012, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste, senza formulazione di alcuna proposta transattiva per cui il Legale Istruttore rimetteva 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.

L'eccezione preliminare svolta da TeleTu deve essere rigettata, posto che l'istanza di definizione è ritualmente sottoscritta dall'utente.

2.2. Nel merito.

E' incontestato che l'utente abbia sottoscritto il contratto per l'attivazione dei servizi voce e adsl, che solo il primo servizio veniva attivato il 2.2.2011, mentre il servizio adsl non veniva mai attivato.

L'utente ha prodotto copia della comunicazione del 28.1.2011 con cui TeleTu lo informava che i servizi sarebbero stati attivati "*entro 2 settimane da oggi*". Il servizio Adsl non veniva tuttavia attivato perché i 3 ordini di attivazione del 4.2.2011, 9.2.2011 e 21.2.2011 non venivano espletati, con causale di scarto "*analisi realizzabilità KO – L'impianto indicato non risulta attivo*". Era tuttavia preciso onere di TeleTu informare tempestivamente l'utente dell'impossibilità di attivazione, informativa che non risulta essere mai stata resa; l'utenza rientrava quindi in Telecom a far data dal 12.4.2011.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 2, Delibera n. 73/11/CONS per non essere stato informato da TeleTu dell'impossibilità di attivazione del servizio adsl, dal 12.2.2011 (due settimane dal 28.1.2011) al 12.4.2011, data di rientro in Telecom dell'unico servizio – voce - attivato da TeleTu, per complessivi € 442,50, oltre alle spese di rientro in Telecom per ulteriori € 96,00 i.i.; dal 12.4.2011, infatti, è cessato ogni rapporto contrattuale con TeleTu, posto che il servizio Adsl non era mai stato attivato.

L'utente ha inoltre diritto allo storno del 50% delle somme addebitate da TeleTu a titolo di contributo attivazione e, in particolare, allo storno della somma di € 16,598 oltre Iva dalla fattura n. ■■■ del 30.3.2011, e di € 21,51 oltre Iva dalla fattura n. ■■■ del 30.5.2011.

Infine, deve essere rigettata la domanda di rimborso dei costi sostenuti presso Telecom per

l'attivazione della nuova linea, così come la domanda di indennizzo per perdita della numerazione, non essendovi sufficienti elementi per poter ritenere provato che la cessazione dell'utenza 0761.32 [REDACTED] chiesta dall'utente con raccomandata -ricevuta da TeleTu il 11.5.2011 quando il rapporto contrattuale era già cessato- e la richiesta di attivazione della nuova utenza 0761.22 [REDACTED], siano addebitabili a TeleTu.

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 della mancata adesione di TeleTu al tentativo di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/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. [REDACTED] CHIERICHINI nei confronti dell'operatore TELETU [REDACTED] 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 100,00 (cento/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. [REDACTED] CHIERICHINI in data 7.10.2011.

La società TELETU [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore del Sig. [REDACTED] CHIERICHINI, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 538,50= (cinquecentotrentotto/50=) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 2, Delibera n. 73/11/CONS e rimborso di spese di rientro in Telecom, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

La società TELETU [REDACTED] è inoltre tenuta a disporre lo storno parziale della somma di € 16,598 oltre Iva dalla fattura n. [REDACTED] del 30.3.2011, e di € 21,51 oltre Iva dalla fattura n. [REDACTED] del 30.5.2011.

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