

DELIBERA N. 18/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ GUAGENTI / 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 14 ottobre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/612/2011, con cui la sig.ra ■ GUAGENTI (di seguito, per brevità, Sig.ra Guagenti) 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 06.12.2011 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;

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 la mancata gestione della disdetta del contratto (voce e adsl; utenza residenziale) inviata con raccomandata a.r. del 28.11.2009, ricevuta dal gestore il 1.12.2009, e la conseguente successiva indebita fatturazione, nonché la mancata risposta al reclamo del 10.10.2010. L'utente chiedeva pertanto il rimborso della somma di € 645,57 pagata a saldo di varie fatture emesse nel periodo dicembre 2009-gennaio 2011, successivamente alla disdetta e pertanto non dovute; lo storno dell'eventuale insoluto esistente; indennizzo di € 1.000,00 ex art. 12, comma 3, Delibera n. 73/11/CONS, oltre ad € 300,00 per la mancata risposta ai reclami inoltrati (tramite call center, e scritto del 10.10.2010).

Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo all'udienza del 13.10.2011, alla quale il gestore declinava ogni responsabilità per i fatti dedotti.

L'utente proponeva quindi istanza di definizione della controversia dinanzi al Corecom Lazio.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu eccepiva che a seguito di comunicazione del codice di migrazione come richiesto dall'utente, il 15.5.2009 riceveva da Telecom una richiesta di migrazione dell'utenza, che si concludeva il 2.5.2011 con causale *"codice sessione scaduto"*; anche le successive *"richieste di passaggio si concludevano con errore"*; nel mese di ottobre 2011, avendo l'utente maturato un insoluto relativo a fatture non pagate, TeleTu *"disattivava i servizi con cancellazione della scheda cliente dai propri sistemi e cessazione della fatturazione"*. Il recesso dell'utente era pertanto stato inoltrato successivamente alla richiesta di Telecom a TeleTu di importazione dell'utenza, ed il ritardo nel compimento della migrazione era imputabile esclusivamente a Telecom in quanto operatore recipient; il processo di migrazione inoltre, una volta avviato, non poteva essere interrotto da TeleTu. Quanto alla mancata risposta al reclamo del 10.10.2010, TeleTu eccepiva di averlo riscontrato a mezzo telefonico e che la risposta scritta è richiesta solo in caso di rigetto, mentre nel presente caso TeleTu *"si è sempre attivato per garantire il passaggio dell'utenza verso il nuovo operatore"*; un ulteriore reclamo del 24.6.2011 è invece stato inviato ad un indirizzo errato e pertanto il gestore non lo ha riscontrato; dal punto di vista contabile, infine, l'utente aveva maturato un insoluto di € 411,47.

c) L'utente replicava a quanto dedotto da TeleTu, affermando di avere inequivocabilmente manifestato la volontà di recedere dal contratto senza rientrare in Telecom e di non essere pertanto più interessata alla migrazione *"illo tempore richiesta"*, come desumibile dalla lettura della lettera raccomandata del 28.11.2009; eccepiva di non essere mai stato contattato dal gestore che solo 2 anni più tardi provvedeva a disattivare l'utenza; il reclamo aveva ad oggetto la mancata gestione della disdetta e l'indebita successiva fatturazione, e non il ritardo nella migrazione verso Telecom, sicchè la risposta avrebbe dovuto essere in forma scritta, stante il sostanziale rigetto delle richieste

dell'utente.

d) All'udienza di discussione, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste; il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, 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.

2.2. Nel merito.

E' incontestato che l'utente abbia ritualmente esercitato il recesso con lettera raccomandata a.r. ricevuta da TeleTu il 1.12.2009.

Solo con la memoria difensiva TeleTu ha eccepito e spiegato all'utente, per la prima volta, che il recesso non era stato gestito a causa della precedente richiesta di migrazione verso Telecom, parimenti incontestata dall'utente.

Purtuttavia, sarebbe stato preciso onere di TeleTu, ricevuta la richiesta di recesso senza rientro in Telecom, contattare l'utente e fornirgli ogni informazione utile al fine di interrompere la procedura di migrazione precedentemente richiesta e quindi procedere con la definitiva cessazione dell'utenza.

TeleTu non ha fornito alcuna prova di avere correttamente gestito il cliente; anzi, afferma esplicitamente che il reclamo scritto del 10.10.2010 non necessitava di risposta scritta, essendo non solo sufficiente il riscontro telefonico, ma essendosi di fatto attivato al meglio delle proprie possibilità per gestire la procedura di migrazione, i cui ritardi erano imputabili esclusivamente al recipient Telecom.

Le argomentazioni addotte non risultano coerenti con i fatti. L'utente, infatti, ha inequivocabilmente manifestato a TeleTu la volontà di recedere senza rientrare in Telecom, ed il reclamo del 10.10.2010 aveva ad oggetto la mancata gestione del recesso e l'indebita successiva fatturazione, non la migrazione cui l'utente non era più interessato. Ricevuta la raccomandata di recesso il 1.12.2009, era onere ed obbligo di TeleTu informare immediatamente il recipient (Telecom) della mutata volontà dell'utente e procedere alla chiusura del contratto entro i successivi 30 giorni; la disattivazione e definitiva chiusura del contratto sono invece avvenute solo nel mese di ottobre 2011, e pertanto non sono dovute dall'utente le somme fatturate successivamente e comunque riferibili a prestazioni asseritamente erogate successivamente al 31.12.2009, data di efficacia della disdetta.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della somma di € 591,09 pagata dall'utente e così calcolata: €

54,48 pari al 50% portato dalla fattura n. [REDACTED] del 15.12.2009, oltre ad € 3,415 pari al 50% degli interessi da ritardato pagamento addebitati all'utente e da questo pagati (il restante 50% deve ritenersi dovuto, essendo riferito a periodo – dicembre 2009 – di vigenza del contratto, scaduto il 31.12.2009 a seguito di disdetta ricevuta dal gestore il 1.12.2009); € 71,33 portati dalla fattura n. [REDACTED] del 15.2.2010, oltre ad € 1,86 di interessi da ritardato pagamento; € 71,33 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 15.4.2010, oltre ad € 1,67 di interessi da ritardato pagamento; € 71,33 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 15.6.2010; € 71,86 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 15.8.2010; € 71,86 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 15.10.2010, oltre ad € 2,82 per interessi da ritardato pagamento; € 73,01 di cui alla fattura n. [REDACTED], oltre ad € 2,85 per interessi da ritardato pagamento; € 76,12 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 30.1.2011; oltre agli *“oneri per ritardato pagamento”* già compresi nella somma di € 591,09, addebitati dalla società di recupero crediti Ge.Ri Gestione Rischi [REDACTED] incaricata da TeleTu, e pagati dall'utente con bonifico complessivo del 7.2.2011.

L'utente ha inoltre diritto allo storno di ogni altra fattura emessa da TeleTu successivamente alla data del 31.12.2009 di efficacia del recesso.

L'utente ha altresì dedotto la persistente violazione, da parte di TeleTu, delle norme in materia di trasferimento e cessazione delle utenze ed ha depositato copia del provvedimento n. [REDACTED] del 14.2.2012 con cui l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, definendo il procedimento sanzionatorio nei confronti di TeleTu, definiva scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 lett. d), e 26, lett. f) del Codice del Consumo la pratica commerciale posta in essere da TeleTu in materia di esercizio del diritto di recesso dell'utente, e irrogava una sanzione amministrativa pecuniaria. Anche su tali basi, pertanto, l'utente ha chiesto la condanna di TeleTu al pagamento di un indennizzo ex art. 12, comma 3, Delibera n. 73/11/CONS.

La domanda non è fondata e deve essere rigettata.

Come è noto, con il provvedimento che definisce la controversia, laddove si riscontri la fondatezza dell'istanza, si può condannare l'operatore *“al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 4 delle delibere Aut.Gar.Com. 173/07/CONS e succ.mod. Nel caso di specie, né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano il riconoscimento di un indennizzo, né l'ipotesi sembra riconducibile a nessuna di quelle tipizzate o desumibile per analogia. Deve altresì ritenersi che l'irregolarità accertata nell'emissione della fattura viene proporzionalmente sanata, in maniera soddisfacente, mediante lo storno e/o il rimborso delle somme illegittimamente addebitate (Del. 83/10/CIR). Infine, la circostanza per cui l'operatore sia stato sanzionato per pratica commerciale scorretta, non comporta l'automatico riconoscimento di un indennizzo a favore degli utenti che siano stati vittime di quella pratica commerciale (e, rileviamo, nella fattispecie che ci occupa, che l'utente non ha neppure dedotto di essere stato oggetto di pratiche di *retention* da parte di TeleTu), dovendosi di volta in volta accertare se, in relazione ai fatti concreti, sia ravvisabile una violazione di norme contrattuali o regolamentari che diano diritto alla corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente.

Infine, l'utente ha dedotto la mancata risposta al reclamo del 10.10.2010, avente ad oggetto non la ritardata migrazione (cessazione con rientro in Telecom) come eccepito da TeleTu, bensì l'indebita fatturazione successiva al recesso.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del

successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ai sensi della Carta Servizi TeleTu applicabile al contratto de quo) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, 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.

TeleTu ha espressamente riconosciuto di non avere riscontrato in forma scritta il reclamo del 10.10.2010, sia perché la forma scritta non era necessaria, avendo sostanzialmente accolto – ultimando la migrazione – i motivi di reclamo dell'utente, sia per averlo asseritamente riscontrato telefonicamente.

Come sopra detto, il reclamo è inequivocabilmente riferito alla mancata gestione del recesso ed alla indebita fatturazione che ne è conseguita ed è stato di fatto rigettato, tanto che TeleTu ha proseguito l'emissione di fatture e insistito nel pagamento dell'insoluto anche tramite società di recupero crediti. L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, considerato il costante 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 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, e considerato che TeleTu non ha risposto al reclamo del 10.10.2010, che l'utenza è stata cessata – ad un anno di distanza dal reclamo - solo nel mese di ottobre 2011, che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione – prima occasione di incontro tra le parti, ove discutere nello specifico le proprie rivendicazioni e doglianze - si è svolta anch'essa nel mese di ottobre 2011, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni ex Carta Servizi TeleTu e ex Delibera 179/03/CSP), va riconosciuto all'utente un indennizzo pari ad € 300,00 per la mancata risposta al reclamo.

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, della partecipazione alle udienze e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/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 ■■■ GUAGENTI 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 200,00 (duecento/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 ■■■ GUAGENTI in data 14.10.2011.

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

- a) Euro 591,09= (cinquecento novantuno/09=) a titolo di rimborso di quanto pagato dall'utente in data 7.2.2011 in forza di addebiti non dovuti in quanto riferibili a periodo successivo all'efficacia della disdetta, oltre interessi legali a decorrere dalla data del pagamento;
- b) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

La società TELETU ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno di tutte le fatture eventualmente emesse successivamente al 31.12.2009 ed insolute ed a ritirare, senza oneri, eventuali pratiche di 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