

DELIBERA N. 26/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PETRONI [REDACTED] / OKCOM [REDACTED]
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 Assemblies 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 novembre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/651/2011, con cui la sig.ra [REDACTED] PETRONI (di seguito, per brevità, Sig.ra Petroni) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società OKCOM [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Okcom");

VISTA la nota del 13.12.2011 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; nonché termine a Telecom Italia [REDACTED], ex art. 18 del Regolamento per produzione di documenti a fini istruttori;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti e da Telecom Italia ai fini istruttori;

UDITE tutte le parti all'udienza del 22.10.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso lamentando l'attivazione non richiesta, da parte di Teleunit, del servizio voce già attivo con Telecom su linea n. 0761. [REDACTED], in seguito a telefonata ricevuta dal marito dell'utente con la quale un operatore Teleunit, "spacciandosi" per Telecom, proponeva una modifica contrattuale, assicurando che la stessa sarebbe stata operativa solo successivamente alla sottoscrizione del contratto; ricevuta la copia cartacea del contratto, l'utente *"prendeva atto che non si trattava di Telecom, ma di Teleunit, e pertanto non si è sottoscritto"*; ciononostante, dal 28.1.2011 il servizio voce veniva attivato da Teleunit, che contestualmente procedeva all'emissione delle fatture; il servizio adsl non funzionava; l'utente deduceva inoltre di *"essere venuto a conoscenza dell'attivazione al momento che ha contattato Telecom in quanto il servizio internet non funzionava"*; *"a seguito di svariati reclami telefonici, non ottenendo da Teleunit riscontri positivi"* il 3.5.2011 l'utente chiedeva a Okcom l'annullamento del contratto con Teleunit e contestualmente *"il rientro in Telecom con cambio numero in quanto non si poteva rimanere senza internet"*; per l'intero periodo l'utente è stato oggetto di richieste di pagamento da parte sia di Teleunit che di Telecom. Chiedeva pertanto il rimborso di quanto pagato a Teleunit, in quanto oggetto di fatturazione anche da parte di Telecom; lo storno dell'insoluto esistente presso Okcom, cessionario del contratto Teleunit; € 535,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesta dal 28.1.2011 al 15.5.2011 *"giorno del cambio numero"* calcolato ex Delibera 73/11/CONS; € 802,50 a titolo di indennizzo per disattivazione internet dalla rete Telecom nello stesso periodo; € 96,00 per spese di rientro in Telecom; € 200,00 per spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione dinanzi la CCIAA di Viterbo si concludeva con esito negativo, attesa la mancata adesione di Okcom.

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

b) Con memoria istruttoria ex art. 18 Regolamento, Telecom deduceva che sul proprio sistema certificato di dialogo tra operatori denominato "Pitagora" risultava l'ordine del 21.1.2011 inserito da Teleunit per l'attivazione standard sull'utenza n. 0761. [REDACTED] (WLR linea attiva fonia + NP), espletato il 28.1.2011; allegava quindi le fatture relative all'utenza, specificando che il conto 4/11 era quello di chiusura.

c) Con comunicazione pervenuta il 22.10.2012 – giorno dell'udienza di discussione fissata ex art. 16, comma 4 del Regolamento – Okcom deduceva che per effetto del contratto di affitto di ramo d'azienda del 31.1.2011 era subentrata – a far data dal 1.2.2011 - in tutti i contratti già attivi con

Teleunit, ma non rispondeva di quanto accaduto in precedenza; eccepiva pertanto la propria carenza di legittimazione passiva rispetto alle domande proposte dall'utente; affermava di avere emesso la sola fattura con riferimento al mese di febbraio 2011.

d) All'udienza di discussione del 22.10.2012, alla presenza del solo utente, il Legale Istruttore prendeva atto della comunicazione di Okcom pervenuta in pari data e l'utente insisteva per l'accoglimento delle proprie 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.

Dall'istruttoria espletata risulta che il coniuge dell'utente ha aderito ad una proposta telefonica, ritenendo trattarsi di una modifica del contratto già in essere con Telecom proposta dal predetto gestore; ricevuta la copia cartacea del contratto, l'utente si avvedeva che si trattava di Teleunit e non di Telecom; Teleunit ha attivato il servizio voce il 28.1.2011, come confermato da Telecom; risulta altresì - dalla diffida ad adempiere pervenuta all'utente dallo Studio Legale P. incaricato da Okcom spa, nonché dalla stessa comunicazione Okcom del 22.10.2012, non contestata dall'utente - che Teleunit ha ceduto il ramo d'azienda ed il contratto a Okcom il 31.1.2011, con efficacia a far data dal 1.2.2011; il 3.5.2011 l'utente chiedeva ad Okcom l'annullamento del contratto con Teleunit; sia il tentativo di conciliazione che il procedimento di definizione sono stati proposti nei soli confronti di Okcom.

L'utente ha quindi lamentato, principalmente, l'attivazione non richiesta del servizio voce, chiedendo il pagamento dei relativi indennizzi.

Prima di pronunciarsi sulla eventuale responsabilità di Okcom, in qualità di cessionario del ramo d'azienda Teleunit e dei contratti di telefonia a questo associati, occorre valutare se l'attivazione del servizio voce da parte di Teleunit sia conforme alle prescrizioni normative e regolamentari dettate in subiecta materia.

Il regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera 664/06/CONS, all'art. 2, comma 5, dispone *“che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche*

elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"; il successivo art. 6 del Regolamento prevede, altresì, che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 2 e art. 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 codice consumo".

La disposizione normativa è finalizzata a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica, verificando dal documento scritto che l'offerta sia conforme a quanto prospettato per telefono dall'operatore, e con facoltà di esercitare il proprio diritto al ripensamento qualora l'offerta sia difforme.

Inoltre, il contratto di telefonia concluso a distanza è perfettamente valido ed efficace, così come previsto dalle delibere 664/06CONS, allorquando siano assolti gli oneri informativi ivi stabiliti, nonché dalla Delibera 274/07CONS la quale, in particolare, prevede che *"l'operatore non è tenuto ad attendere la ricezione del modulo firmato prima di dar seguito alla richiesta di attivazione dell'utente"*.

Nel caso di specie, deve ritenersi che il gestore abbia regolarmente assolto agli oneri previsti dalla delibera 664/06/CONS, in presenza di espressa ammissione dell'utente di avere ricevuto il contratto ed in assenza di contestazione sul mancato rispetto, da parte di Teleunit, degli oneri informativi imposti dalla citata delibera 664/06/CONS; l'utente, inoltre, ha dichiarato di essersi avveduto che non si trattava di una proposta di modifica proveniente da Telecom – proprio fornitore per i servizi di telefonia – bensì da Teleunit, proprio in occasione della ricezione del modulo contrattuale. Nonostante quindi, l'avvenuto assolvimento da parte del gestore degli oneri informativi abbia conseguito l'obiettivo di tutela del consumatore posto dalla norma, cioè quello di renderlo pienamente consapevole di quanto aveva stipulato, questi non si è avvalso del diritto al ripensamento espressamente riconosciutogli dalla legge, ma ha chiesto l'annullamento del contratto solo 4 mesi più tardi, con comunicazione del 3.5.2011, perciò oltre il termine di legge per l'invalidazione del contratto. I reclami al call center di Teleunit, dedotti dall'utente, non sono sufficientemente circostanziati, con particolare riferimento almeno alla data in cui sarebbero stati proposti, per poter essere presi in considerazione.

Pertanto il rapporto contrattuale intercorso tra le parti può ritenersi validamente instaurato e successivamente confermato dal mancato esercizio del diritto di ripensamento che l'utente poteva esercitare ai sensi dell'art. 5 della delibera 664/06/CONS nel termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione e, in ogni caso, di novanta giorni in caso di mancanza di informazioni o di informazioni incomplete decorrente dalla conclusione del contratto.

La domanda di pagamento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesta deve quindi essere rigettata. La domanda di rimborso di quanto pagato a Teleunit deve invece essere dichiarata inammissibile, posto che la presente procedura (così come il procedimento per il tentativo obbligatorio di conciliazione) è stata proposta nei soli confronti di Okcom, soggetto giuridico distinto da Teleunit.

L'utente ha altresì lamentato la disattivazione da parte di Teleunit del servizio internet dalla rete Telecom presso il quale era attivo, chiedendo il pagamento di un indennizzo.

La domanda non può essere accolta, in difetto di prova della migrazione anche del servizio adsl, oltre che del servizio voce.

Dal sistema certificato di dialogo tra operatori denominato "Pitagora" ed in uso a Telecom, risulta infatti l'ordine del 21.1.2011 inserito da Teleunit per l'attivazione standard sull'utenza n. 0761. [REDACTED], espletato il 28.1.2011: la nuova attivazione ha riguardato "WLR linea attiva fonia + NP" e non anche il servizio adsl.

La dedotta interruzione del servizio adsl non è pertanto imputabile a Teleunit, che non ha chiesto la migrazione di quel servizio.

Anche la domanda di rimborso delle spese di rientro in Telecom deve essere rigettata, posto che l'utente ha depositato copia della disdetta contrattuale inviata a Okcom, nella quale si legge "*chiede l'annullamento del contratto con il gestore Teleunit*"; non vi è prova che l'utente abbia chiesto il rientro della numerazione 0761. [REDACTED] in Telecom, né che tale rientro non sia andato a buon fine per causa imputabile a Okcom, costringendo l'utente a chiedere l'attivazione di una nuova numerazione.

L'unica domanda che può essere accolta, tra quelle proposte nei confronti di Okcom, è quella di storno (letteralmente domanda di "*emissione di note di credito per le fatture non pagate (come da richiesta della società di recupero crediti)*" che si riferisce alle fatture Okcom n. [REDACTED] del 4.7.2011 di € 47,45; fatt. n. [REDACTED] del 1.8.2011 per € 47,04; fatt. n. [REDACTED] del 1.9.2011 di € 45,97) delle fatture emesse successivamente alla richiesta di annullamento del contratto, da interpretarsi quale disdetta, ricevuta da Okcom il 3.5.2011, efficace dal 2.6.2011, decorsi 30 giorni ex L. n. 40/2007, termine massimo entro il quale il gestore telefonico è tenuto a cessare il contratto disdettato ed a chiudere la posizione contabile ed amministrativa dell'utente. Si dispone pertanto lo storno delle fatture Okcom n. [REDACTED] del 4.7.2011 di € 47,45; fatt. n. [REDACTED] del 1.8.2011 per € 47,04; fatt. n. [REDACTED] del 1.9.2011 di € 45,97; fatt. n. [REDACTED] del 1.10.2011 di € 71,56, e di ogni altra fattura eventualmente successivamente emessa, nonché delle eventuali procedure avviate di recupero del credito.

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 partecipazione di Okcom al procedimento di conciliazione ed a quello di definizione, 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 dalla sig.ra ■■■ PETRONI nei confronti dell'operatore OKCOM ■■■ 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 dalla sig.ra ■■■ PETRONI in data 07.11.2011

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

Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società OKCOM ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno delle fatture n. ■■■ del 4.7.2011 di € 47,45; fatt. n. ■■■ del 1.8.2011 per € 47,04; fatt. n. ■■■ del 1.9.2011 di € 45,97; fatt. n. ■■■ del 1.10.2011 di € 71,56, e di ogni altra fattura eventualmente successivamente emessa, nonché il ritiro delle eventuali procedure avviate 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