

DELIBERA N. 6/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ ANTOCCHI / TELE TU ■

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 31 Agosto 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/511/2011, con cui la sig.ra ■ ANTOCCHI (di seguito, per brevità, la sig. Antocchi) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELE TU ■ (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 12.10.2011 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, nonché la replica dell'utente;

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 dell'utenza a seguito di contratto "Tutto compreso" per i servizi voce e adsl concluso "ad inizi 2009" e l'indebita fatturazione – per oltre 1 anno - per servizio mai attivato. Chiedeva pertanto lo storno di tutte le fatture emesse, l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio, il rimborso delle spese di procedura.

Il 13.7.2011 si svolgeva, su istanza dell'utente, il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi il Corecom Lazio (prot. N. 11-C-02628) che si concludeva con esito negativo stante la richiesta di "rimborso" di € 1.200,00 proposta dall'utente e la minor offerta di TeleTu di indennizzo di € 250,00 che l'utente rifiutava.

b) Con successiva istanza di definizione (prot. LAZIO/D/511/2011) e memoria difensiva, l'utente specificava che a seguito di contratto telefonico concluso nell'anno 2009 per i servizi voce e adsl, la cui attivazione sollecitava più volte, dopo 7 mesi TeleTu iniziava ad inviare fatture nonostante la mancata attivazione, che l'utente contestava tramite call center; il 1.12.2010 l'utente riceveva sms dalla società di recupero crediti Ge.Ri [REDACTED], che lo invitava a prendere contatto telefonico; contattata la Ge.Ri, questa riferiva all'utente di essere stata incaricata da TeleTu per il recupero del credito insoluto; l'utente eccepiva quindi che il servizio non era stato mai attivato; a seguito di ulteriore reclamo tramite call center, l'operatore suggeriva di inviare lettera di disdetta per porre fine alla fatturazione; il 21.2.2011 l'utente riceveva sms con cui TeleTu lo informava che stava procedendo ad una verifica contabile, invitandolo ad attendere un loro contatto; con comunicazione del 16.3.2011, TeleTu informava che vi erano state alcune inesattezze negli importi fatturati dal 7.3.2010 al 16.1.2011 di cui avrebbe disposto lo storno; successivamente l'utente riceveva la relativa nota di credito.

L'utente specificava pertanto che la mancata attivazione, per la quale insisteva nella richiesta di pagamento di un indennizzo, doveva farsi risalire quantomeno alla data del 7.3.2010 e sino al 16.1.2011, come riconosciuto dallo stesso operatore nella sua comunicazione del 16.3.2011, e quantificava l'indennizzo richiesto, ex Delibera 73/11/CONS, in € 2.332,50 per 311 giorni di mancata attivazione.

c) 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, nonché l'inammissibilità dell'istanza per genericità della richiesta di indennizzo; nel merito, deduceva che il 28.10.2009 l'utente aderiva al contratto "Tutto compreso 38e90" per l'attivazione dei servizi voce e adsl; in pari data TeleTu avviava la procedura per l'attivazione dei servizi richiesti; a dicembre 2009 l'utente comunicava la variazione

di domicilio ove attivare i servizi; il 5.1.2010, verificata “la copertura” anche presso il nuovo indirizzo, l’operatore inseriva nuovo ordine di attivazione dei servizi; il 27.1.2010 l’utente contattava l’operatore chiedendo informazioni sulle modalità di esercizio del recesso; a seguito di disdetta dell’utente pervenuta il 22.2.2010, TeleTu inseriva nel proprio sistema l’ordine di cessazione. Appariva dunque evidente il motivo della mancata attivazione dei servizi: dapprima il cambio di domicilio, che aveva reso necessario inserire un nuovo ordine di attivazione e, successivamente, il recesso esercitato dall’utente.

TeleTu non depositava alcuna documentazione a sostegno di quanto dedotto.

d) L’utente replicava a quanto dedotto da TeleTu, contestandone integralmente la memoria difensiva e, in particolare, deducendo di non avere mai inoltrato disdetta del “servizio mai attivato”.

e) All’udienza di discussione, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste; l’utente si dichiarava disposto a definire la controversia con il pagamento della somma di € 800,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione, a fronte della quale TeleTu offriva la somma di € 400,00 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.

Le eccezioni preliminari di inammissibilità svolte da TeleTu devono essere entrambe rigettate: l’istanza di definizione è infatti ritualmente sottoscritta dall’utente, che ha altresì correttamente svolto e qualificato la domanda di indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e adsl, da quantificarsi ex Delibera 73/11/CONS.

2.2. Nel merito.

E’ incontestato che l’utente abbia sottoscritto il contratto per l’attivazione dei servizi voce e adsl: secondo l’utente, il contratto sarebbe stato sottoscritto “ad inizi 2009”, mentre secondo TeleTu il contratto sarebbe stato concluso il 28.10.2009. E’ altrettanto pacifico, per stessa ammissione di TeleTu, che i servizi richiesti non siano mai stati attivati.

TeleTu non ha offerto alcuna prova a sostegno di quanto dedotto: né l’inserimento, nei propri sistemi, di due ordini di attivazione, né la successiva asserita richiesta dell’utente di attivare i servizi presso un domicilio diverso da quello indicato al momento della sottoscrizione del

contratto né, infine, la disdetta dell'utente del 22.2.2010, negata e contestata dall'utente medesimo. TeleTu inoltre non ha contestato quanto dedotto dall'utente relativamente alla ricezione di un sms da Ge.Ri in data 1.12.2010, e poi da TeleTu il 21.2.2011, il cui contenuto lascia intendere che, a quelle date, vi era un contratto in corso, sia pure solo dal punto di vista contabile.

Sicchè deve ritenersi da un lato, che TeleTu si sia resa inadempiente al contratto, non avendo fornito alcuna prova estintiva della propria obbligazione (ad esempio l'asserito esercizio del recesso da parte dell'utente), né che l'inadempimento al contratto sia dipeso da causa ad esso operatore non imputabile ex art. 1218 c.c.; e che, d'altro lato, l'indennizzo spettante per la mancata attivazione del servizio possa essere riconosciuto nei limiti di quanto chiesto dall'utente e commisurato al periodo 7.3.2010 – 16.1.2011, coincidente con la fatturazione di TeleTu poi stornata, quantificato in € 2.332,50 ai sensi dell'art. 3 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

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, 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 █ ANTOCCHI nei confronti dell'operatore TELE TU █ 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 █ ANTOCCHI in data 31.8.2011.

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

- a) Euro 2.332,50= (duemila trecentotrentadue/50=) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del contratto, 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,

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