

DELIBERA N. 1/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOPANI / 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 19.7.2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/457/2011, con cui la sig.ra TOPANI (di seguito, per brevità, la sig. Topani) 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 16.9.2011 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 del 06.12.2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso con istanza del 10.3.2011 (prot. N. 1475/2011) lamentando il malfunzionamento del servizio (voce e adsl) a causa del malfunzionamento del router/voip fornito da TeleTu a seguito di sottoscrizione del contratto "Tele2 4Mega" al costo di € 24,90 mensili, con portabilità del numero entro fine gennaio 2008 e definitivo distacco dell'utenza dalla rete Telecom con conseguente cessazione di pagamento del relativo canone di abbonamento; lamentava inoltre la fatturazione non conforme al contratto sottoscritto, per errato addebito di 2 canoni in luogo di 1, e per applicazione di canone più alto di quello pattuito; nonché la fatturazione successiva al recesso, e la mancata risposta ai reclami.

Così ricostruiva i fatti:

- fine ottobre-inizi di novembre 2007 aderisce telefonicamente al contratto "Tele2 4Mega", alle condizioni economiche sopra indicate;
- 21.12.2007: reclamo al call center per mancato funzionamento del router/voip;
- 2.1.2008: reclamo scritto (fax e racc. a.r.) per mancato funzionamento del router/voip e per contestare il profilo tariffario diverso da quello sottoscritto;
- 8.1.2008: reclamo al call center per contestare l'errata fatturazione (canone più alto di quello pattuito) ed il mancato funzionamento del router/voip;
- 28.1.2008: riceve risposta al reclamo, con cui Tele2 comunica che non vi sono errori nella fatturazione e che entro 3 settimane vi sarà il distacco definitivo dalla rete Telecom ed il servizio si attesterà sulla rete Tele2 tramite il router/voip già fornito;
- 11.4.2008: reclamo al call center relativo all'applicazione di profilo tariffario diverso da quello sottoscritto (applicazione di 2 canoni in luogo di 1);
- 26.5.2008: reclamo al call center relativo all'errata fatturazione (applicazione di 2 canoni in luogo di 1); al malfunzionamento dei servizi voce e adsl; al perdurare della fatturazione da parte di Telecom;
- 1.8.2008: reclamo scritto (fax e racc. a.r.) reclamo al call center relativo all'errata fatturazione (applicazione di 2 canoni in luogo di 1) ed al malfunzionamento dei servizi voce e adsl;
- 14.8.2008 riceve risposta con cui Tele2 ammette l'errore amministrativo e comunica che provvederà al rimborso della somma di € 87,37;
- 1.10.2008: reclamo scritto (fax) reclamo al call center relativo all'errata fatturazione (applicazione di 2 canoni in luogo di 1) ed al malfunzionamento dei servizi voce e adsl;
- 3.10.2008: riceve risposta da Tele2, che comunica che errore vi è stato, ma a carico dell'utente,

non essendo stato fatturato il traffico telefonico effettuato, che verrà addebitato sulla fattura successiva;

- agosto 2009: reclamo a mezzo mail, con il quale l'utente segnala l'interruzione del servizio anche per alcuni giorni; Tele2 risponde dopo pochi giorni, affermando che la linea funziona;
- 21.9.2009: reclamo scritto (racc. a.r.) con cui l'utente chiede la sostituzione del router/voip, non funzionante, con un modem;
- ottobre 2009: l'utente viene contattato da Tele2 che preannuncia l'invio di nuova apparecchiatura in sostituzione del router/voip; l'utente si assicura di ricevere un modem e non un altro router/voip e l'operatore del call center assicura che è in arrivo un modem e che sarà sufficiente l'installazione tramite computer e dopo 48 ore il servizio sarà funzionante;
- 9.10.2009: l'utente riceve un nuovo router/voip in luogo del modem richiesto, e provvede all'installazione;
- 12.10.2009: reclamo al call center per segnalare la mancanza di servizio; l'operatore del call center verifica che l'utenza è ancora collegata al vecchio router/voip e comunica all'utente che si tratta solo di aspettare pochi giorni trascorsi i quali il servizio funzionerà;
- 14.10.2009: reclamo al call center per servizio non ancora attivo; l'operatore verifica e afferma che, per un problema tecnico interno, l'utenza è ancora collegata al vecchio router/voip; l'utente chiede quindi il codice di migrazione, che l'operatore non comunica immediatamente, affermando tuttavia che sarà inviato tramite sms sul cellulare dell'utente; il codice di migrazione non viene mai comunicato;
- 17.10.2009: l'utente sporge denuncia querela per "interruzione di pubblico servizio";
- 24.10.2009: l'utente chiede a Telecom Italia l'attivazione di una nuova linea;
- 2.11.2009: l'utente riceve da Tele2 un nuovo router/voip, che prova ad installare e che non funziona;
- 6.11.2009: Telecom attiva la nuova utenza;
- 17.11.2009: l'utente riceve la fattura relativa al periodo 10.10.2009 – 9.12.2009, ove si evince che il traffico telefonico è cessato sin dal 9.10.2009;
- il 23.11.2009 si teneva, presso la CCIAA di Viterbo, il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'utente, che si concludeva con esito negativo stante il rifiuto di adesione comunicato da Tele2;
- 24.11.2009 l'utente riceve una nota di credito di € 51,47;
- 23.12.2009: l'utente riceve un sollecito di pagamento da Tele2 per fatture insolute, con preavviso di distacco;
- 1.4.2010: l'utente invia reclamo scritto, con cui chiede il rimborso delle fatture pagate per servizio non fruito, reclama l'invio di fatture successivamente alla disdetta, e rinnova la disdetta del contratto precedentemente comunicata al call center;
- 9.6.2010: l'utente invia reclamo scritto, con cui chiede il rimborso delle fatture pagate per servizio non fruito e rinnova la disdetta;
- 14.7.2010: l'utente invia reclamo di contestazione per le ulteriori fatture emesse nonostante la

disdetta del contratto;

- l'utente deduce inoltre di avere corrisposto il canone a Telecom sino al 13.6.2008, per nn. 3 fatture (febbraio 2008 di € 58,50; aprile 2008 di € 49,50; giugno 2008 di € 48,00) di cui aveva chiesto il rimborso a Tele2, posto che il definitivo distacco dalla rete Telecom avrebbe dovuto ultimarsi entro gennaio 2008. Chiedeva pertanto il rimborso di tutte le fatture e delle spese occorse per i vari reclami inoltrati.

Sulla base delle su menzionate deduzioni, formulava nuova istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione – questa volta innanzi al Corecom Lazio- con formulario UG n.1475/2011 del 10.3.2011.

All'udienza del 25.5.2011, fissata per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente richiedeva un indennizzo per € 2.000,00, a fronte dei quali Tele2 offriva il pagamento della somma di € 400,00, che l'utente rifiutava.

b) Con successiva istanza di definizione (prot. LAZIO/D/457/2011) l'utente deduceva e lamentava *“l'interruzione del servizio per un periodo complessivo di circa 2 mesi”*, che la vedeva costretta a chiedere a Telecom l'attivazione di una nuova utenza (con nuovo numero); lamentava, inoltre, l'emissione di fatture successive sia al recesso esercitato, che ai reclami sul punto inoltrati. Chiedeva pertanto il pagamento di un indennizzo in conseguenza dei disservizi subiti, nonché il rimborso delle fatture pagate per il servizio non fruito, e lo storno delle fatture insolte ivi comprese quelle emesse successivamente alla disdetta.

c) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per genericità della richiesta di indennizzo; nel merito, deduceva che il 30.11.2007 l'utente aderiva al contratto “Voip Tutto Tele2 – 4 Mega” per l'attivazione dei servizi voce e adsl, che venivano entrambi attivati; eccepiva la mancata indicazione del periodo di disservizio, genericamente indicato in “due mesi”, *“con palese lesione del diritto di difesa del gestore che, stante l'impossibilità di individuare il periodo in commento, è posto nell'impossibilità di offrire qualsivoglia spiegazione”*; eccepiva inoltre la mancata indicazione delle fatture di cui l'utente chiedeva lo storno; l'8.1.2008 l'utente contattava il gestore, lamentando l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto; in pari data, il gestore *“inviava al reparto competente apposita segnalazione affinché venisse modificato il piano tariffario impostato sui sistemi di fatturazione societari ed immesso il piano tariffario prescelto dall'utente; la modificata è stata, quindi, effettuata in data 14.8.2008”*; a seguito della modifica, TeleTu procedeva altresì al ricalcolo delle fatture emesse, da cui derivava un credito dell'utente di € 87,37 i.i. che TeleTu si impegnava a corrispondere con assegno entro 30 giorni; successivamente, non avendo addebitato le chiamate urbane ed interurbane, TeleTu informava l'utente che avrebbe addebitato la differenza per € 8,45 i.i.; il 13.8.2008 il malfunzionamento segnalato dall'utente il 4.8.2008, veniva risolto con una nuova configurazione Lan; anche le ulteriori segnalazioni di disservizio del 30.7.2009 e del 16.8.2009 venivano prontamente risolte; a seguito di ulteriori segnalazioni e richiesta di sostituzione del router, TeleTu inviava all'utente un router in data 9.10.2009 che, tuttavia, persistendo il malfunzionamento, veniva nuovamente sostituito il 5.11.2009; tale ultimo router non veniva installato dall'utente *“avendo la stessa maturato la volontà di migrare verso altro operatore ed avendo già richiesto ed ottenuto il codice di migrazione”*; l'operatore precisava, infine, che *“la scheda cliente risulta cancellata e che alcuna richiesta di migrazione è mai giunta alla TeleTu da un differente OLO”*. Concludeva, pertanto, per il rigetto dell'istanza di definizione.

d) All'udienza di discussione del 06.12.2011, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste e il Legale Istruttore, dato 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.

L'eccezione di inammissibilità svolta da TeleTu deve essere rigettata: l'istanza di definizione è infatti ritualmente proposta dall'utente ed è sufficientemente dettagliata sia nella ricostruzione in fatto, che per quanto riguarda le domande di indennizzo conseguenti ai disservizi subiti e lamentati.

La presente istanza di definizione – nonché il procedimento per il tentativo di conciliazione da cui la presente istanza trae origine - tuttavia, non può che avere ad oggetto i fatti occorsi successivamente al 23.11.2009, data in cui si è svolto – per stessa ammissione dell'utente – un primo tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi alla CCIAA di Viterbo, conclusosi con esito negativo: in mancanza di prova contraria – che era onere dell'utente fornire - deve ritenersi, anche alla luce della ricostruzione della vicenda così come offerta dall'utente, che quel procedimento di conciliazione avesse ad oggetto i fatti occorsi dall'inizio del rapporto contrattuale e sino alla data del 23.11.2009. Invero, all'utente è stato chiesto, da questo Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 16.9.2011, la copia della documentazione relativa al procedimento di conciliazione svoltosi dinanzi la CCIAA di Viterbo, ma l'utente non ha prodotto alcunchè, né ha dedotto l'esistenza di eventuali motivi a ciò ostativi.

Il merito della presente controversia, ha dunque ad oggetto la ritardata gestione del recesso esercitato dall'utente, l'indebita successiva fatturazione, la mancata risposta ai reclami del 1.4, 9.6 e 14.7.2010.e le conseguenti domande di pagamento di un indennizzo, di rimborso delle fatture pagate e di storno di quelle insolute.

2.2. Nel merito.

L'utente ha dedotto di avere "*dato disdetta via telefono (procedura consigliata dall'operatrice TeleTu, chiedendo anche il codice di migrazione (arrivato in data 21.10.2009)*", senza tuttavia specificare la data della disdetta telefonica; ha poi dedotto di essere stata costretta, dal persistente malfunzionamento, a chiedere a Telecom l'attivazione di una nuova linea, con nuovo numero telefonico, che veniva attivata il 6.11.2009; il 1.4.2010, vedendosi recapitare nuove fatture, inviava reclamo scritto a mezzo raccomandata a.r. con cui contestava l'emissione delle

fatture e rinnovava la disdetta, poi reiterata con raccomandate del 9.6.2010 e del 14.7.2010.

TeleTu ha dichiarato che il router consegnato all'utente il 5.11.2009 non veniva da questo collegato "*avendo l'utente maturato la volontà di migrare verso altro gestore*"; che "*la scheda cliente risulta cancellata*" senza specificare la data di chiusura del contratto; di non avere ricevuto richieste di migrazione da altro Olo.

Orbene, in mancanza di contestazione, ed anzi in presenza di ammissione di TeleTu di essere a conoscenza – alla data del 5.11.2009 - della volontà di recedere manifestata dall'utente, deve ritenersi che il recesso sia stato validamente esercitato dall'utente quantomeno alla predetta data del 5.11.2009, e sia dunque efficace decorsi 30 giorni ex L. n. 40/2007, alla data del 5.12.2009; conseguentemente, deve essere disposto lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 5.12.2009, mentre non può essere disposto alcun rimborso, non avendo l'utente fornito la prova del pagamento.

L'utente ha inoltre diritto all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 1.4.2010, 9.6.2010 e 14.7.2010, con cui contestava l'emissione delle fatture successive al recesso già esercitato e reiterava la volontà di recedere dal contratto; TeleTu, infatti, non ha fornito la prova di avere riscontrato i reclami, e vi è anzi prova che i reclami siano stati rigettati, stante l'emissione di fatture sino almeno al 17.9.2010, come dedotto dall'utente.

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 (45 giorni ai sensi della Carta Servizi TeleTu) 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 *mancaza 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.

Trattandosi di mancata risposta a reclami aventi il medesimo oggetto (fatturazione), per quanto su fatture diverse, i reclami devono essere unitariamente considerati, essendo riconducibili al medesimo disservizio (fatturazione successiva al recesso), conformemente a quanto disposto dall'art. 11, comma 2, di cui allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS (Regolamento indennizzi).

Per la determinazione dell'indennizzo, 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, considerato che TeleTu non ha risposto ai reclami del 1.4.2010, 9.6.2010 e 14.7.2010, 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 ai reclami.

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, nonché dell'offerta conciliativa di TeleTu in sede di tentativo di conciliazione 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 dalla sig.ra ■■■ TOPANI 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 dalla sig.ra ■■■ TOPANI in data 19.7.2011.

La società TELETU ■■■ è pertanto tenuta a disporre lo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 5.12.2009.

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

- a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 50,00= (cinquanta/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, let. 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