

DELIBERAZIONE n. 11 del 17 maggio 2012

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX Luciola / Teleunit XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 17 maggio 2012, svolta presso la propria sede, Via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

Sandro VANNINI	Presidente
Giancarlo MAGNI	Vicepresidente
Letizia Salvestrini	Componente
Renato BURIGANA	“

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

VISTI:

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili

nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”;

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- l’“Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

- la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

- l’istanza n. 195 del 20 giugno 2011 con cui la Sig.ra XXXXX Luciola chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Teleunit XXX (di seguito, per brevità, Teleunit) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

- la comunicazione del 20 giugno 2011 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota dell’11 agosto 2011 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 12 settembre 2011;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, stante l’assenza della società convenuta;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

DATO atto che l’odierno Comitato si è insediato in data 4 maggio 2012 e che il precedente è decaduto il 17 dicembre 2011 per naturale scadenza del mandato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra Luciola, intestataria dell’utenza residenziale n. XXXX XXXXXX, lamenta l’attivazione indebita del servizio di telefonia fissa da parte dell’operatore Teleunit e l’assenza di servizio dal 25 dicembre 2010 al 15 febbraio 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La parte istante, cliente di Telecom Italia XXX, riferisce che dal 15 dicembre 2010 la linea internet sulla linea *de qua* risultava inattiva; contattati il servizio assistenza clienti “187” di Telecom Italia

XXX, e, successivamente, i Carabinieri, veniva a conoscenza del fatto che la propria utenza risultava gestita dall'operatore Teleunit.

In data 22 dicembre 2010, la parte istante inviava a Teleunit lettera raccomandata A/R per chiedere conto dell'eventuale esistenza di un contratto ed ottenerne copia, senza peraltro ottenere riscontro alcuno.

La parte istante riferisce l'assenza completa di servizio dal 25 dicembre 2010 al 15 febbraio 2011.

In data 5 febbraio 2011 la Sig.ra Lucioli, per il tramite della Associazione Federconsumatori di Arezzo, inviava lettera raccomandata A/R sia a Teleunit (che la riceveva in data 9 febbraio 2011) che a Telecom Italia XXX, evidenziando di non essere mai stata contattata per offerte promozionali e chiedendo il ripristino "(...) della situazione pregressa senza soluzione di continuità", con mantenimento del proprio numero telefonico. Con la medesima missiva puntualizzava, infine, che non avrebbe pagato la fattura Teleunit n. 19.307 del 10 gennaio 2011 di euro 50,18.

In data 24 maggio 2011, la parte istante esperiva, nei confronti di Teleunit, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione del gestore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra Lucioli ha chiesto:

- 1) "l'annullamento di ogni presunta morosità";
- 2) "il ritiro della pratica dal recupero crediti";
- 3) "l'indennizzo spese rientro in Telecom euro 96,00";
- 4) "l'indennizzo mancata lavorazione reclamo"
- 5) "un adeguato indennizzo per i disagi subiti per mancanza del servizio".

Ai fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 comma 2 della Delibera 173/07/CONS, questo Ufficio, in data 10 febbraio 2012, ha chiesto alla parte istante chiarimenti in ordine alla controversia in oggetto; tale richiesta è stata riscontrata in data 20 febbraio 2012; inoltre, in data 16 aprile 2012 ha richiesto a Telecom Italia XXX, ai soli fini istruttori ai sensi dell'art. 18 comma 1 della delibera n. 173/07/CONS Allegato A, informazioni circa il rientro dell'utenza *de qua* da Teleunit in Telecom Italia S.p.A. Tale richiesta veniva riscontrata in data 23 aprile 2012 con la produzione delle schermate Pitagora relative ai passaggi tra i due operatori. Da tale ultimo riscontro emerge che la data di definitivo rientro dell'utenza in Telecom Italia è quella del 21 febbraio 2011.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda vari profili, quali: a) attivazione di servizio non richiesto sulla linea residenziale fissa n. XXXX XXXXXX dal 15 dicembre 2010 al 21 febbraio

2011; b) illegittima fatturazione; c) sospensione amministrativa della linea *de qua*, operata da Teleunit, tra il 25 dicembre 2010 e il 15 febbraio 2011; d) mancata risposta scritta al reclamo.

Si osserva, preliminarmente, che l'operatore Teleunit ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure nel prodromico procedimento di conciliazione, poiché non vi ha partecipato in alcun modo.

In via generale, con riferimento al profilo sub a), si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7 comma 5 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249") gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche - non imputabili all'operatore stesso - che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso in esame, Teleunit, che risulta - dalla documentazione agli atti - aver attivato i propri servizi di telefonia fissa sull'utenza della Sig.ra Luciola dal giorno 15 dicembre 2010, non ha offerto evidenza dell'esistenza di una qualsivoglia forma di consenso fornita dall'istante nella formazione di un correlato rapporto contrattuale, né di eventuali problematiche tecniche - non imputabili all'operatore stesso - che possano aver determinato l'attivazione contestata.

Tutto ciò premesso, la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto tra il 15 dicembre 2010 e il 21 febbraio 2011, è esclusivamente imputabile all'operatore Teleunit; ne consegue l'accoglimento della domanda di cui al punto 1) delle richieste e il diritto della parte istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesta, ai sensi dell'articolo 8 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori") (c.d. Delibera Indennizzi). Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, in relazione al periodo di attivazione del servizio non richiesto 15 dicembre 2010 - 20 febbraio 2011 (giorno precedente all'effettivo rientro in Telecom Italia), è pari all'importo di euro 330,00 (euro 5,00 *pro die* per 66 giorni di disservizio).

In relazione al profilo sub b), il sopra detto articolo 8 prevede inoltre lo storno degli addebiti fatturati per il contratto non richiesto; pertanto in accoglimento della domanda di cui al punto 2) delle richieste, si dispone lo storno di tutti gli addebiti illegittimamente fatturati da Teleunit per il servizio non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, della relativa pratica di recupero del credito.

Per quanto concerne la domanda di cui al punto 3) delle sopra citate richieste, si osserva che la parte istante, in risposta a specifiche richieste istruttorie da parte di questo Ufficio, ha dichiarato di non essere stata oggetto di "addebiti per spese di rientro" in Telecom Italia XXX; pertanto, non vi è alcuna spesa di rientro da rimborsare da parte di Teleunit.

In relazione al profilo sub c), la sospensione amministrativa dell'utenza tra il 25 dicembre 2010 e il 15 febbraio 2011 risulta essere stata operata indebitamente, attesa l'infondatezza della pretesa creditoria (ossia l'asserita morosità) in base alla quale l'operatore ha agito.

Pertanto, in accoglimento del punto 5) delle sopra dette richieste, l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'accertata indebita sospensione amministrativa operata da Teleunit, che, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'Allegato A) della "Delibera Indennizzi", è da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di euro 7,50 per ogni giorno di indebita sospensione per il periodo 25 dicembre 2010 - 15 febbraio 2011 (n. 52 giorni). L'indennizzo così calcolato, che Teleunit è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Luciola, ammonta pertanto alla somma di euro 390,00.

Con riferimento, infine, al profilo sub d) relativamente alla spettanza di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 febbraio 2011, inviato per il tramite della Associazione Federconsumatori di Arezzo, si richiama in via generale quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della Direttiva di cui alla sopra citata Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita, per iscritto, entro il termine indicato nella Carta dei servizi del gestore e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Per la quantificazione di tale indennizzo nel caso di specie, si richiama l'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A) della Delibera n. 73/11/CONS sopra citata, in virtù del quale l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella gestione del reclamo, fino ad un massimo di euro 300,00; l'indennizzo di cui sopra è da calcolarsi a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo del gestore, decurtando da tale periodo i 30 giorni entro cui la società nella propria Carta dei servizi si è impegnata a rispondere ai reclami, sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Dunque, Teleunit è tenuta a corrispondere l'importo di euro 101,00 ottenuto moltiplicando il parametro di euro 1,00 per i giorni dell'indennizzabili nel periodo 9 febbraio 2011- 20 giugno 2011 (n. 101 giorni).

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che l'operatore Teleunit non ha fornito alcuna prova atta ad esonerarsi dalla responsabilità né per l'attivazione del servizio non richiesto né per l'illegittima sospensione dell'utenza *de qua*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che sussiste, in capo all'operatore Teleunit, una responsabilità tale da implicare la corresponsione di indennizzi proporzionati al disservizi subiti nonché lo storno di tutti gli addebiti illegittimamente fatturati da Teleunit per il servizio non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, della relativa pratica di recupero del credito;

CONSIDERATO, altresì, che l'operatore Teleunit non ha fornito alcuna prova atta ad esonerarsi dalla responsabilità per la mancata risposta al reclamo del 5 febbraio 2011;

RITENUTO che per l'accertata responsabilità di cui sopra, l'operatore Teleunit debba corrispondere all'istante un indennizzo tale da implicare la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal CoReCom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTA, infine, equa la corresponsione dell'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della Delibera n. 173/07/CONS;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 maggio 2012;

All'unanimità dei voti

DELIBERA

che la società Teleunit XXX:

A) provveda a corrispondere alla Sig.ra XXXXX Luciola :

A.1) la somma di euro 310,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto;

A.2) la somma di euro 390,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio;

A.3) la somma di euro 101,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo;

A.4) la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

B) provveda a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della Sig.ra XXXXX Luciola con lo storno dell'intera posizione debitoria ed il ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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.lgs. 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.

Il Presidente
Dott. Sandro Vannini

Il Segretario
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Firenze, 17 maggio 2012