

**DELIBERA N. 70/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**GLIELMI/TELETU**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29.7.2013;

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 4 aprile 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/207/2012, con cui la sig.ra Glielmi 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 4 maggio 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Telecom Italia (di seguito, per brevità,

“Telecom”) ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 16 maggio 2012 con la quale l'istante ha depositato la memoria ed i documenti;

VISTA la nota del 4 giugno 2012, con la quale Telecom ha presentato i documenti;

VISTA la nota del 4 giugno 2012, con la quale TeleTu ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 5 giugno 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza del 27 settembre 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Il giorno 11 dicembre 2011, l'utente, di 81 anni e invalida al 75%, riscontrava l'impossibilità di effettuare telefonate dalla sua utenza fissa e apprendeva da un disco ivi installato che la linea era stata disattivata da TeleTu per morosità relativamente ad una fattura;
- in quell'occasione l'istante apprendeva che il suo gestore telefonico non era più Telecom, bensì TeleTu;
- contattato il numero verde TeleTu dal genero, l'operatore informava che il passaggio ad altro gestore poteva avvenire anche telefonicamente, con l'accettazione delle condizioni contrattuali e la comunicazione del codice di migrazione. Vista l'età e la salute dell'istante, il genero contestava che fosse stato fornito il codice di migrazione e chiedeva a mezzo fax la registrazione del contratto asseritamente stipulato il 20 settembre 2011. Né il primo, né il successivo fax del 9 gennaio 2012 vennero riscontrati da TeleTu;
- nel frattempo, TeleTu informava l'utente del rientro in Telecom e il 3 gennaio 2012 la linea riprendeva a funzionare;
- il 19 gennaio 2012, Telecom informava l'utente della riattivazione della linea con l'offerta “voce senza limiti”, più onerosa della precedente e chiedeva un contributo per nuovo impianto;
- il 20 gennaio 2012, l'istante chiedeva a Telecom l'applicazione della precedente tariffa;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno delle fatture TeleTu, il risarcimento dell'importo richiesto da Telecom per il riallaccio della linea, l'applicazione della precedente tariffa in essere con Telecom, un risarcimento per i danni derivati di Euro 5.000,00;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente reiterava la domanda. L'operatore non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente evidenziava che le fatture TeleTu erano intestate al sig. ████████ Rotondi, deceduto nel 2007 e chiedeva l'annullamento delle fatture emesse da TeleTu, il rimborso dei costi di riallaccio a Telecom, pari ad Euro 80,00 + 27,50, l'indennizzo per attivazione non richiesta e distacco dell'utenza pari ad Euro 500,00, il rimborso delle spese di procedura;

- con memoria del 16 maggio 2012, l'utente produceva la dichiarazione attestante il decesso del marito e copia della fattura TeleTu intestata allo stesso;
- con memoria del 4 giugno 2012 a fini istruttori, Telecom depositava le schermate del sistema Pitagora, dal quale risultava una attivazione standard TeleTu eseguita il 3 ottobre 2011 e una cessazione/rientro eseguita da TeleTu il 2 gennaio 2012;
- con memoria del 4 giugno 2012, l'operatore eccepiva in via preliminare la mancanza di idonea procura a Federconsumatori e l'inammissibilità dell'istanza per la genericità delle domande. Nel merito, evidenziava che l'utente aveva sottoscritto in data 19 settembre 2011 una proposta di abbonamento per la fornitura del servizio voce con piano tariffario Mini Internazionale 13 e 90 ed importazione dell'utenza fissa da Telecom, fornendo una fattura Telecom da cui evincere il codice di migrazione. Il 20 settembre 2011 un operatore TeleTu aveva chiesto la conferma della volontà di aderire all'offerta sottoscritta e l'istante aveva confermato la volontà di migrare e di aver fornito il codice di migrazione. Il 20 settembre era stata pertanto avviata la procedura per l'importazione dell'utenza e l'attivazione del servizio voce, conclusasi con esito positivo il 3 ottobre 2011. Il 19 dicembre 2011, il genero dell'istante aveva disconosciuto il contratto e lamentato la parziale sospensione del servizio telefonico a far data dal 16 dicembre 2011. Il 20 dicembre, riscontrato che l'utenza risultava intestata al defunto marito dell'istante e alla luce dell'operato disconoscimento, TeleTu aveva aperto una stringa di dismissione dell'utenza con rientro in Telecom, procedura conclusasi con successo il 2 gennaio 2012, e lo stesso giorno aveva comunicato di aver provveduto allo storno integrale dell'insoluto, proponendo il rimborso dei costi di rientro in Telecom. L'operatore evidenziava inoltre la mancata informazione del decesso del titolare dell'utenza, la parziale sospensione del servizio voce per soli 4 giorni, la mancanza di prova dell'invio e della ricezione dei fax inoltrati dall'utente, comunque non qualificabili come reclami;
- con memoria del 5 giugno 2012, l'istante contestava la fondatezza dell'eccepito difetto di procura e nel merito sottolineava che dalla registrazione vocale del contratto prodotta da TeleTu risultava con evidenza l'incapacità dell'istante di comprendere l'offerta propositale e l'insistenza dell'operatore per l'attivazione. Condotta contraria a quanto previsto dall'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS;
- all'udienza di discussione, TeleTu offriva per spirito conciliativo un indennizzo di Euro 500,00, non accettato dall'istante.

## **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.

L'eccezione preliminare dell'operatore di difetto di procura viene rigettata perché infondata.

La procura a Federconsumatori risulta infatti espressamente conferita sin dall'istanza di definizione, sottoscritta dall'istante.

Viene rigettata, perché infondata, anche l'eccezione preliminare di inammissibilità delle domande e delle richieste di indennizzo per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e

dei parametri di calcolo.

Difatti, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, seppure l'utente non precisa le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il suo diritto all'indennizzo, l'istanza non può per questo dichiararsi inammissibile. Laddove sia stata sufficientemente illustrata e descritta la presunta condotta inadempiente dell'operatore, spetta infatti all'Autorità l'inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

Viene infine dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla domanda dell'istante di annullamento delle fatture TeleTu, avendo l'operatore prodotto la comunicazione del 20 dicembre 2011, nella quale ha espressamente dichiarato di aver provveduto allo storno e con l'espressa dichiarazione "pertanto nulla ci è dovuto".

## **2.2. Nel merito.**

### **B.1. Sull'attivazione del servizio**

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta di un contratto TeleTu ed il distacco dell'utenza, chiedendo la liquidazione di un indennizzo di Euro 500,00.

A sostegno della domanda, l'istante pone l'incapacità di comprendere l'offerta prospettata dall'operatore TeleTu, considerata la sua età e le sue condizioni di salute.

L'operatore esclude la propria responsabilità e produce copia del contratto sottoscritto il 19 settembre 2011 e registrazione vocale del 20 settembre 2011.

La domanda dell'istante in ordine all'attivazione non richiesta non può essere accolta per le seguenti ragioni.

In primo luogo si precisa che, nella fattispecie, non ricorre l'ipotesi del contratto a distanza, essendo in atti un contratto sottoscritto precedentemente alla registrazione vocale, la quale è da ritenersi quindi una mera conferma di un contratto già concluso, presumibilmente a domicilio.

Ciò premesso, si evidenzia che: a) il contratto reca una sottoscrizione identica a quella in calce all'istanza di definizione, né la sottoscrizione è stata disconosciuta dall'istante; b) il contratto contiene tutte le informazioni anagrafiche relative all'intestatario dell'utenza ed alla sig.ra Glielmi, che dichiarò di essere autorizzata a stipulare la proposta e che fornì un proprio documento di identità; c) il contratto contiene tutte le informazioni relative al profilo tariffario, all'attivazione della linea ed al diritto di recesso; d) nel contratto è riportato il codice di migrazione di Telecom, fornito direttamente dall'istante.

Dal tenore della registrazione vocale, prodotta in via telematica dall'operatore e dunque acquisita agli atti del fascicolo e che, si ripete, venne effettuata da TeleTu a conferma di un contratto già sottoscritto che non richiedeva pertanto l'assolvimento degli obblighi informativi previsti per le tecniche di comunicazione a distanza, non si evince la dedotta incapacità dell'utente di comprendere l'offerta, né la dedotta forzatura della sua volontà.

L'operatore riferisce infatti in maniera estremamente chiara le tariffe del contratto sottoscritto e in maniera altrettanto chiara, alla richiesta di generalità, la signora risponde: " *dunque... ce l'hanno, loro ... Glielmi*" e alla domanda " *Come è scritto? Non ho capito... non l'ho sentita signora...*",

risponde scandendo le lettere “G-L-I-E-L-M-I, [REDACTED]”. E ancora: alla domanda: “*Ha fornito lei il codice segreto all’operatore o gli ha mostrato la bolletta?*”, risponde “*No, glie l’ho detto io*”, con ciò denotando di aver perfettamente compreso i termini del contratto e di avere consapevolezza del cambio di gestore.

Non solo: la risposta dell’istante alla domanda :” *mi conferma che questa è la tariffa da Lei scelta?*” “*adesso confermiamo...poi, se non va bene la leviamo*”, può far ragionevolmente ritenere che la sig.ra Glielmi fosse stata resa edotta anche della facoltà di esercitare successivamente il diritto di ripensamento e/o di recesso dal contratto. Diritto non esercitato dall’istante.

Sulla base della documentazione prodotta, pertanto, non può assolutamente concludersi che l’istante non fosse nella condizione di comprendere e sottoscrivere il contratto, né che l’operatore abbia tenuto una condotta non trasparente nella fase di stipula del contratto.

Pertanto, avendo nel corso del rapporto contrattuale appreso che l’originario intestatario dell’utenza era deceduto, circostanza non risultante al momento della sottoscrizione del contratto, TeleTu ha successivamente provveduto ad effettuare la cessazione dell’utenza con rientro in Telecom, offrendo all’utente il rimborso dei costi di rientro.

In conclusione, si ritiene che nella fattispecie alcun inadempimento o inosservanza di obblighi di correttezza e trasparenza sia imputabile all’operatore.

La domanda di rimborso dei costi di rientro in Telecom svolta dall’istante, unica domanda peraltro rimasta a seguito della già citata cessazione della materia del contendere su fatturazione Teletu, non può essere accolta, non essendone stato documentato l’avvenuto pagamento.

## **B.2. Sulla sospensione del servizio**

L’utente lamenta la sospensione del servizio telefonico in uscita dall’11 dicembre 2011 al 3 gennaio 2012 e chiede il relativo indennizzo.

L’operatore dichiara che la sospensione del servizio venne effettuata per il mancato pagamento delle fatture emesse.

Dalla documentazione in atti, non risulta che l’operatore abbia segnalato all’utente i ritardi riscontrati nei pagamenti, come previsto dall’art. 10.5 delle Condizioni generali di contratto, né che lo abbia preavvisato della sospensione, non potendosi ritenere adeguato preavviso il disco installato sulla linea che comunicava il già adottato provvedimento.

Si ritiene pertanto che, sotto questo profilo, sussista la responsabilità di TeleTu e che la sospensione parziale del servizio sia stata illegittimamente effettuata, con conseguente diritto dell’utente alla liquidazione di un indennizzo.

Dal dettaglio del traffico telefonico allegato alle fatture TeleTu, si evince che il disservizio si è protratto dall’11 dicembre al 28 dicembre 2011, risultando a quella data nuovamente traffico in uscita.

Per quanto riguarda la determinazione dell’indennizzo spettante all’utente, pertanto, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 4.1 dell’Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 135,00.

### **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 della congruità della proposta transattiva formulata dall'operatore, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 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 [REDACTED] Glielmi nei confronti dell'operatore TeleTu sia parzialmente da accogliere;

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, 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 [REDACTED] Glielmi in data 4 aprile 2012.

La società TeleTu [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 135,00 (cento trentacinque/00) per la sospensione del servizio, 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, 29 luglio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto