

DELIBERA N. 19/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ BRUNETTI / 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 Ottobre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/617/2011, con cui la sig.ra ■ BRUNETTI (di seguito, per brevità, Sig.ra Brunetti) 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 06.12.2011 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;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti, nonché le repliche dell'utente;

UDITE tutte le parti all'udienza del 19.03.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso lamentando di avere sottoscritto (23.9.2009) un contratto (Tutto Compreso 7 Mega) con Tele2, ora TeleTu, per i servizi voce e adsl su utenza residenziale fissa al costo mensile di € 38,90 i.i.; l'adsl non ha mai funzionato e, dopo ripetuti vani reclami al call center, con raccomandata a.r. 9.12.2010 l'utente inviava disdetta del solo servizio adsl chiedendo l'applicazione del profilo tariffario base ad € 19,90 mensili ed il rimborso di quanto pagato a titolo di canone per il servizio adsl non fruito; il nuovo profilo (Senza pensieri) veniva applicato tra dicembre 2010 e gennaio 2011; il 17.1.2011 il gestore emetteva la fattura n. [REDACTED] di € 177,56 comprensivi di costi per il servizio adsl non dovuti (disattivazione linea, disattivazione modem, noleggio router wifi); i successivi reclami dell'utente non ricevevano riscontro; con raccomandata a.r. del 30.3.2011 l'utente recedeva definitivamente anche dal servizio voce; ciononostante, il gestore emetteva ulteriori fatture (n. [REDACTED] del 17.5.2011 di € 66,85), incaricando una società per il recupero del credito insoluto.

L'utente chiedeva pertanto di ritenere risolti entrambi i contratti, alle date rispettivamente di cui alle lettere di recesso 9.12.2010 e 30.3.2011 e, conseguentemente, di disporre lo storno di ogni fattura emessa successivamente; il rimborso della somma di € 200,00 per costi non dovuti dall'utente e da questi pagati, riferiti al servizio adsl non fruito da settembre 2009 a dicembre 2010; indennizzo di € 2.250,00 comprensivo di spese di procedura per mancata fruizione del servizio adsl dal 23.9.2009 al 30.12.2010 ex art. 5 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS; indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami inoltrati, ex art. 11 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS; la cessazione di ogni richiesta di pagamento da parte dell'operatore e della società di recupero crediti da questo incaricata.

Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo all'udienza del 29.09.2011, alla presenza del gestore che non accordava le richieste dell'utente.

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

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu deduceva che tra il mese di settembre 2009 e dicembre 2010 (precisamente il 19.11.2009; 24.2.2010; 19.5.2010; 29.10.2010) l'utente contattava varie volte il call center per segnalare *"problemi con il servizio adsl"* e ricevendo in ogni occasione tempestivo supporto dal gestore e chiusura della segnalazione in tempi rapidissimi; i costi di cui alla fattura n. [REDACTED] di € 177,56 contestati dall'utente si riferivano ai costi del modem a pagamento richiesto dall'utente, ed erano dovuti; la disdetta inviata dall'utente il 30.3.2011 veniva gestita il 12.8.2011 con chiusura del contratto e della posizione contabile dell'utente; l'utente, infine, aveva maturato un insoluto di € 424,28 portato dalle fatture nn. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED].

c) L'utente, con memoria di replica, contestava quanto dedotto dal gestore e, in particolare, di avere

mai ricevuto assistenza dal servizio clienti o che questo avesse risolto le segnalazioni di mancato funzionamento del servizio adsl; prendeva atto della ritardata gestione del recesso; eccepiva la mancata produzione della documentazione richiesta dal Corecom in sede di avvio del procedimento.

d) All'udienza di discussione del 19.3.2012, entrambe le parti si riportavano alle rispettive memorie difensive e richieste; l'utente depositava copia del provvedimento n. ■■■ del 14.12.2012 emesso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nei confronti di TeleTu.

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.

Il presente procedimento verte sostanzialmente sul dedotto mancato funzionamento del servizio adsl e sulla ritardata gestione del recesso esercitato dall'utente dapprima relativamente al solo servizio adsl (racc. a.r. del 9.12.2010) e, successivamente, anche al servizio voce (racc. a.r. del 30.3.2011).

Sul dedotto malfunzionamento si osserva che, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema d'inadempimento delle obbligazioni, spettava a TeleTu dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente il servizio adsl sin dalla conclusione del contratto, ovvero provare che l'inadempimento fosse dipeso da causa non imputabile al gestore ex art. 1218 c.c.. Sul punto si richiama quanto da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936: *“ il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.”* Né l'operatore ha provato l'impossibilità di fornire il servizio non dipendente da propria colpa; al contrario, TeleTu ha ammesso che l'utente ha segnalato più volte il mancato funzionamento del servizio adsl, affermando di avergli fornito pronta assistenza e la tempestiva risoluzione dei guasti, senza tuttavia fornire prova alcuna, né dei trouble tickets aperti a seguito delle segnalazioni dell'utente, né della loro chiusura e degli

interventi asseritamente eseguiti per risolvere il problema denunciato, né, in ogni caso, della fruizione anche solo parziale del servizio da parte dell'utente. Dal canto suo l'utente, con la memoria di replica, ha espressamente contestato l'assunto di TeleTu.

Ne consegue che TeleTu va ritenuta responsabile della mancata fruizione da parte dell'utente del servizio adsl, dal giorno in cui questo avrebbe dovuto essere attivo, sino alla risoluzione contrattuale.

Con lettera 23.9.2009 TeleTu comunicava alla sig.ra Brunetti i tempi di attivazione dei servizi da questa prescelti: 4 settimane "da oggi" per il servizio voce; 5 settimane per il servizio adsl.

Il servizio adsl doveva dunque essere attivo e funzionante a far data dal 28.10.2009 (5 settimane dal 23.9.2009) e l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS sino al 30.12.2010, come richiesto (il recesso, esercitato con raccomandata a.r. del 9.12.2010, è efficace decorsi 30 giorni ex L. n. 40/2007, e dunque il 8.1.2011).

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio adsl dal 28.10.2009 al 30.12.2010, per complessivi 428 giorni, calcolato in € 2.140,00 ex art. 5 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

L'utente ha altresì diritto al rimborso di quanto pagato per il servizio adsl non fruito e sino alla risoluzione del contratto del 8.1.2011 in forza di recesso (sul solo servizio adsl) esercitato con raccomandata a.r. del 9.12.2010; dalle fatture in atti, gli addebiti per servizio adsl sono rappresentati dai costi di noleggio del modem wi-fi e dai canoni di abbonamento, di seguito riportati e di cui deve essere disposto il rimborso in favore dell'utente risultando dallo stesso regolarmente pagati:

- € 1,475 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di ottobre 2009 (fatt. del 17.11.2009);
- € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di novembre 2009 (fatt. del 17.1.2010);
- € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di dicembre 2009 (fatt. del 17.1.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo marzo 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di marzo 2010 (fatt. del 17.5.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo aprile 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di aprile 2010 (fatt. del 17.5.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo maggio 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di maggio 2010 (fatt. del 17.7.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo giugno 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di giugno 2010 (fatt. del 17.7.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo luglio 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di luglio 2010 (fatt. del 17.9.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo agosto 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di agosto 2010 (fatt. del 17.9.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo settembre 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di settembre 2010 (fatt. del 17.11.2010);
- € 15,833 + Iva 20% per contributo ottobre 2010 oltre ad € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi

nel mese di ottobre 2010 (fatt. del 17.11.2010).

E così, in totale, l'utente ha diritto al rimborso di € 181,994 i.i. per addebiti relativi al servizio adsl non fruito.

Deve inoltre essere disposto lo storno parziale delle seguenti somme, afferenti il servizio adsl non fruito, dalla fattura n. ■■■ del 17.1.2011 e in particolare: € 15,833 + Iva 20% per contributo novembre 2010; € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di novembre 2010; € 12,50 + Iva 20% per contributo disattivazione modem; € 50,00 + Iva 20% per disattivazione; € 11,750 + Iva 20% per contributo mese dicembre 2010.

L'utente, inoltre, ha provato di avere esercitato il recesso anche relativamente al servizio voce con raccomandata a r. del 30.3.2011, efficace decorsi 30 giorni ex L. n. 40/2007; deve quindi essere disposto lo storno parziale della somma di € 33,425 i.i. dalla fattura n. ■■■ del 17.5.2011 pari al 50% di quanto addebitato per servizio voce nel bimestre 10.4.2011 – 9.6.2011; e lo storno totale di ogni altra fattura eventualmente emessa successivamente al 30.4.2011.

Infine, l'utente ha dedotto la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati, di cui ha fornito prova documentale, ed ha chiesto la condanna del gestore al pagamento di € 300,00 di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. I reclami avevano ad oggetto la mancata fruizione del servizio adsl, l'addebito per costi di disattivazione contestati, la ritardata gestione dei recessi esercitati dall'utente. Trattandosi di singoli reclami per fattispecie diverse, cui l'operatore non ha mai risposto se non con lettera di sollecito al pagamento degli insoluti e, dunque, con sostanziale rigetto delle richieste dell'utente, la somma complessivamente richiesta di € 300,00 appare assolutamente in linea e congrua con quanto disposto dall'art. 11 allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS e va dunque riconosciuta.

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, 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 ■■■ BRUNETTI 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 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 ■■■ BRUNETTI in data 19.10.2011

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

- a) Euro 2.140,00= (duemila centoquaranta/00=) a titolo di indennizzo per mancato funzionamento del servizio adsl, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 181,994= (centoottantuno/994=) a titolo di rimborsi per servizi adsl non fruiti;
- c) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

La società TELETU ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno parziale delle seguenti somme, afferenti servizio adsl non fruito, dalla fattura n. ■■■ del 17.1.2011 e in particolare: € 15,833 + Iva 20% per contributo novembre 2010; € 2,50 + Iva 20% per noleggio router wi-fi nel mese di novembre 2010; € 12,50 + Iva 20% per contributo disattivazione modem; € 50,00 + Iva 20% per disattivazione; € 11,750 + Iva 20% per contributo mese dicembre 2010; nonché lo storno parziale della somma di € 33,425 i.i. dalla fattura n. ■■■ del 17.5.2011 pari al 50% di quanto addebitato per servizio voce nel bimestre 10.4.2011 – 9.6.2011; e lo storno totale di ogni altra fattura eventualmente emessa successivamente al 30.4.2011, nonché il ritiro, senza oneri, di eventuali pratiche 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