

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 2 del 20/02/2012

OGGETTO: Definizione della controversia /Teleunit spa.

L'anno duemiladodici il giorno venti del mese di febbraio alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		NO
Componenti	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone	SI	—
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio	SI	
	Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni		

IL COMITATO

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 d.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO 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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni" sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTO l'art. 4, comma 2 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Corecom Abruzzo (pubblicato sul B.U.R.A. n. 39 del 21/07/2006) che prevede che in caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente le funzioni sono svolte dal componente più anziano;

CONSIDERATO che il componente più anziano è Nazario Cotturone;

VISTA l'istanza di definizione della signora :
Corecom Abruzzo e acquisita al prot. n. 5126;

inoltrata in data 05 settembre 2011 al

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso Teleunit, ex artt. 14 e ss delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti ha chiesto "...annullamento del contratto senza spese e per giusta causa...rilascio della linea a favore di Telecom Italia...rimborso di euro 100 per i disagi subiti"; a fronte dei seguenti disservizi: 1) attivazione di servizio non richiesto;

VISTA la nota del 13.09.2011, prot. n. 5307 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 02 dicembre 2011;

VISTA la nota del 21.11.2011, prot. n. 6685 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom disponeva, per ragioni organizzative, il rinvio d'ufficio dell'udienza di discussione al 16.12.2011;

VISTA, altresì, l'ulteriore nota del 15.12.2011, prot. n. 7163, con cui l'Ufficio, in accoglimento della richiesta di rinvio d'udienza, pervenuta dalla parte istante in data 15.12.2011, differiva l'udienza al giorno 9 gennaio 2012;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dall'operatore Teleunit in data 10.10.2011, acquisita al prot. 5930, in cui in via preliminare informa il Corecom Abruzzo che in data 31 gennaio 2011 la società Teleunit spa, per effetto del contratto di affitto di ramo d'azienda, ha affittato il proprio ramo d'azienda inerente i servizi di telefonia fissa e internet alla società OKCOM spa che così è divenuta l'esclusiva fornitrice dei servizi di telefonia fissa e internet fino a quel momento erogati da Teleunit. Pertanto Teleunit risponde per i fatti e circostanze precedenti il 1 febbraio 2011;

RITENUTO che per i fatti in contestazione rimane responsabile la società Teleunit spa perché precedenti al 1 febbraio 2011;

PRESO ATTO della mancata comparizione del gestore all'udienza del 09.01.2012;

UDITA la parte istante;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 9 gennaio 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. l'utente contestava l'attivazione arbitraria ed indesiderata dei servizi telefonici da parte di Teleunit.
2. La società Teleunit S.p.A., nelle proprie memorie difensive, acquisite al prot. n. 5930 del 10.10.2011, deduceva le considerazioni di seguito riportate. Preliminarmente chiariva che, in occasione della telefonata fatta dall'operatrice Teleunit in data 11/10/10 alla Sig.ra l'addetta spiegava i motivi della telefonata, comunicava i dati dell'azienda e specificava il proprio nominativo. La Sig.ra dichiarava il proprio interesse al servizio prospettato, confermando la propria disponibilità negoziale sino alla registrazione del consenso alla conclusione del contratto. Seguiva l'inoltro del contratto cartaceo mediante raccomandata A/R, ricevuta in data 26/10/10, unitamente a tutta la documentazione informativa prevista a corredo. Non avendo ricevuto manifestazione di ripensamento entro i termini di legge, la società Teleunit attivava il servizio telefonico in data 26/11/10.

3. In sede di udienza del 09.01.2012, convocata ai sensi dell'art. 16, comma 4, la società Telunit spa non compariva;
4. In sede di udienza del 09.01.2012, l'utente, rappresentato dall'associazione Federconsumatori Teramo, evidenziava l'eccessiva celerità nel linguaggio adoperato dall'operatrice telefonica durante il *vocal order* rivolto alla signora _____ a cui, successivamente, è stato associato il contratto. L'utente ribadiva le proprie seguenti richieste: risoluzione contrattuale senza addebito di spese per l'utente, rimborso di euro 100,00 per i disagi subiti e rilascio della linea telefonica a favore di Telecom Italia.

Risultanze istruttorie

I) *Sul rito*

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) *Nel merito*

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: 1. Attivazione di servizio non richiesto.

II.1) *Attivazione di servizio non richiesto*

A tale proposito è bene ricordare che il regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera 664/06/CONS, all'art. 2, comma 5, dispone "*che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente*" ; il successivo art. 6 del Regolamento prevede, altresì, che "*prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e art. 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 codice consumo.*"

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. All'uopo è doveroso aggiungere, altresì, che sono pienamente condivisibili le argomentazioni addotte da Telunit spa nelle proprie memorie difensive circa la valenza giuridica del contratto di telefonia concluso mediante registrazione vocale del consenso così come previsto dalle delibere 664/06/CONS e 274/07/CONS la quale, in particolare, all'art. 44 prevede che "*l'operatore non è tenuto ad attendere la ricezione del modulo firmato prima di dar seguito alla richiesta di attivazione dell'utente*".

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che il gestore ha regolarmente assolto agli oneri previsti dalla delibera 664/06/CONS sia in relazione alle informazioni rese ai sensi dei commi 3 e 4, articolo 2 della citata delibera sia in relazione all'onere documentale previsto dal comma 6, art. 2 stessa delibera.

Pertanto il rapporto contrattuale intercorso tra le parti può ritenersi validamente instaurato e, successivamente confermato dal mancato esercizio di recesso che l'utente poteva esercitare ai sensi dell'art. 5 della delibera 664/06/CONS nei termini consentiti di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione e, in ogni caso, di novanta giorni in caso di mancanza di informazioni o di informazioni incomplete decorrenti dalla conclusione del contratto.

Per queste ragioni la buona fede dell'utente nonché lo scarso livello di consapevolezza del valore giuridico del contatto telefonico, suggerito dall'età anagrafica dell'utente, non è in grado di superare la forza degli strumenti previsti dalla normativa vigente a tutela del consumatore, tutti regolarmente attivati da Teleunit spa.

CONSIDERATO che la società Telunit spa ha agito in conformità con le disposizioni di cui alle delibere AGCOM n. 664/06/CONS e 274/07/CONS, assolvendo in particolare agli obblighi informativi e a quelli documentali;

CONSIDERATO, altresì, che l'utente non ha dimostrato di aver esercitato il diritto di ripensamento né nei termini consentiti dalla legge né oltre i termini previsti;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del servizio amministrativo di supporto alle autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Componente Nazario Cotturone nella seduta del 20 febbraio 2012;

RITENUTO, comunque, opportuno per ragioni di equità valutare il comportamento tenuto dall'operatore nell'ambito della procedura di conciliazione promossa dall'attuale ricorrente contro Teleunit spa;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con deliberazione Agcom 529/09/CONS con particolare riferimento alla parte III.4.4 recante disposizioni e criteri per la liquidazione degli indennizzi;

RITENUTO, quindi, equo liquidare a favore dell'istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 delibera Agcom 173/07/CONS in considerazione della mancata partecipazione del gestore al tavolo conciliativo;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

La società Teleunit spa è tenuta a corrispondere alla signora _____ mediante assegno o bonifico bancario:

1. l'importo di euro 100,00, determinato in base ai criteri indicati dalla delibera 529/09/CONS, a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, delibera Agcom 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o 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 173/07/CONS.

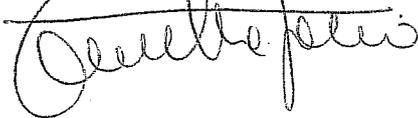
Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Teleunit spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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 del Lazio, in sede giurisdizionale 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 Componente del Comitato
Nazario Cotturone



Il segretario verbalizzante
Annalisa Ianni

