

DELIBERA N. 46/12/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DECI / TELEUNIT

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10. 2012;

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 1 luglio 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/423/2011, con cui la sig.ra [REDACTED] Deci ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELEUNIT [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Teleunit");

VISTA la nota del 20 luglio 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;

VISTA la nota del 25 luglio 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTE le note del 1 e del 2 settembre 2011, con le quali rispettivamente Teleunit e Okcom (affittuaria del ramo d'azienda Teleunit dal 1 febbraio 2011) hanno presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 2 settembre 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 5 settembre 2011, con la quale Teleunit ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 3 luglio 2012 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 19 luglio 2012;

UDITE tutte le parti all'udienza del 19 luglio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

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

- in data 6 ottobre 2010, la sig.ra Deci stipulava telefonicamente con Teleunit un contratto per la fornitura del servizio telefonico sulla propria utenza fissa, al costo di Euro 23,90 mensili IVA inclusa;
- Teleunit fatturava mensilmente un importo di Euro 23,65 oltre IVA, che l'utente, essendo di importo difforme da quello convenuto, non provvedeva a pagare;
- il 1 marzo 2011, Teleunit sospendeva senza preavviso il servizio;
- nella seconda decade di aprile 2011, l'istante recedeva dal contratto chiedendo il rientro in Telecom;
- il tentativo di conciliazione esperito presso la Camera di Commercio di Viterbo si concludeva con esito negativo per rifiuto di adesione dell'operatore;
- con l'istanza di definizione, la sig.ra Deci chiedeva pertanto: 1) il rimborso delle somme eccedenti l'importo convenuto con riferimento alle fatture n. ■■■■, ■■■■, ■■■■; 2) il rimborso dell'importo di Euro 30,00 corrisposto alla società di recupero crediti per spese legali; 3) l'indennizzo per l'interruzione senza preavviso del servizio dal 1 marzo al 1 luglio 2011, per Euro 922,50; 4) l'indennizzo per ritardata portabilità del numero a partire dal 15 aprile 2011; 5) le spese di procedura per Euro 200,00;
- con memoria del 25 luglio 2011, l'istante documentava la data di ricezione da parte di Teleunit della disdetta del contratto (29 aprile 2011), l'avvenuto pagamento delle fatture per le quali chiedeva il rimborso (13 giugno 2011), unitamente alle spese legali, la data di rientro in Telecom (10 luglio 2011) e chiedeva l'annullamento delle fatture successive all'interruzione del servizio ed alla disdetta per complessivi Euro 278,90;
- con memoria del 31 agosto 2011, l'operatore Teleunit precisava che in data 31 gennaio 2011 il ramo d'azienda inerente i servizi di telefonia fissa ed internet era stato affittato alla società Okcom, che, da quella data, è diventata l'esclusiva fornitrice dei servizi. Pertanto Teleunit rispondeva dei fatti verificatisi sino al 1 febbraio 2011 ed eccepiva l'infondatezza delle avverse deduzioni, avendo sempre applicato le tariffe economiche che erano state accettate dall'utente

durante la registrazione del consenso e riportate nel modulo di conferma e nella documentazione contrattuale inviata e ricevuta dall'utente in data 11 ottobre 2010. Precisava inoltre che il servizio telefonico era stato attivato in data 8 novembre 2010, decorso il periodo previsto per il ripensamento e che le fatture delle quali l'utente chiede il rimborso erano tutte di importo corrispondente a quello convenuto. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto delle domande;

- con memoria del 2 settembre 2011, l'operatore Okcom, subentrata a Teleunit nella fornitura dei servizi a far data dal 1 febbraio 2011, precisava di aver proceduto alla sospensione del servizio all'utente, a seguito del mancato pagamento di tre fatture, delle quali aveva sollecitato il pagamento tramite messaggio telefonico. La sospensione era stata preceduta da un avviso contenuto nella fattura del 10 febbraio 2011 e l'utente era stata informata delle modalità di riattivazione telefonicamente dal servizio assistenza clienti. Anche le fatture successive erano rimaste insolute, nonostante una diffida. A seguito del recesso dell'utente, precisava ancora Okcom, lo stesso giorno, l'operatore aveva inviato a Telecom Italia la richiesta di rientro, espletato il 4 luglio 2011. Nessuna responsabilità nel ritardo era dunque imputabile a Okcom, che tempestivamente aveva provveduto ad inviare la domanda di rientro in Telecom, che quale gestore della rete e operatore recipient aveva il totale controllo della procedura. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto delle domande dell'istante;
- con memoria del 2 settembre 2011, l'istante deduceva la nullità della memoria di Teleunit, essendo la richiesta di integrazioni indirizzata a Okcom, o l'incompletezza della stessa avendo fatto riferimento solo alle fatture;
- con memoria del 5 settembre 2011, Teleunit ribadiva di essere intervenuta per rispondere a fatti e circostanze precedenti la data di affitto del ramo d'azienda a Okcom;
- all'udienza del 19 luglio 2012, Teleunit negava ogni responsabilità; Okcom proponeva l'annullamento delle ultime due fatture, ma l'utente non accettava la proposta.

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.

Sono altresì ammissibili le memorie depositate tempestivamente sia da Teleunit che da Okcom, in quanto, la prima ha fornito il servizio all'utente sino al 31 gennaio 2011, la seconda nel periodo successivo, essendo subentrata a Teleunit a seguito di contratto di affitto di ramo d'azienda. Anche quest'ultima, pertanto, è legittimata ad esercitare il diritto di difesa, limitatamente al periodo di sua competenza.

Non sono invece ammissibili, in quanto domande nuove, le domande dell'istante di indennizzo per l'interruzione del servizio e per la ritardata portabilità, dedotte unicamente nell'istanza di definizione, nonché la correlata domanda di annullamento delle fatture successive all'interruzione del servizio ed alla disdetta, dedotta nella memoria del 25 luglio 2011.

Oggetto della domanda di conciliazione alla Camera di Commercio di Viterbo è stata infatti solamente la fatturazione non conforme alle promesse contrattuali e solo questa domanda può pertanto essere presa in esame nel presente procedimento.

2.2. Nel merito.

L'utente ha lamentato una fatturazione mensile, da parte dell'operatore, di importi difforni da quelli convenuti al momento della stipula, avvenuta telefonicamente, del contratto di fornitura del servizio, e precisamente la fatturazione per un canone di Euro 23,65 più IVA, anziché di Euro 23,90 iva inclusa. Ha chiesto pertanto la restituzione delle somme corrisposte in eccedenza rispetto a quelle convenute, oltre al rimborso delle spese legali corrisposte per l'attività di recupero crediti.

L'operatore ha eccepito la regolarità delle fatture emesse, corrispondenti alle condizioni economiche accettate dall'utente durante la registrazione del consenso e riportate nel modulo di conferma, ricevute dall'utente.

La domanda dell'utente è infondata per le seguenti ragioni.

La registrazione vocale del contratto con l'assenso dell'utente riporta le seguenti condizioni: "Linea voce ad un solo costo fisso di 23,90 euro iva inclusa per urbane e interurbane illimitate, opzione cellulari zero con 15 centesimi di scatto alla risposta. Fatturazione solo da parte di Teleunit, no canone Telecom. Invio copia contratto". Dopo la stipula telefonica del contratto, Teleunit ha inviato all'utente, con raccomandata ricevuta in data 11 ottobre 2010, le condizioni contrattuali, il modulo dati, la scheda prodotto, la lettera di benvenuto, il prospetto informativo, il modulo DBU, documenti nei quali sono riportate le condizioni economiche oggetto del contratto telefonico. Di tali condizioni dunque l'utente ha potuto prendere esatta visione e conoscenza e, qualora avesse riscontrato difformità rispetto a quanto accettato telefonicamente, avrebbe potuto esercitare il diritto di ripensamento e recedere dal contratto.

Dall'esame delle fatture contestate, risulta che Teleunit ha richiesto per il canone mensile l'importo convenuto di Euro 23,90 (Euro 19,92 oltre IVA), addebitando poi le spese per le telefonate verso cellulari (documentate nel dettaglio) non incluse nel canone mensile, e le spese fisse pari ad Euro 1,81 oltre IVA, spese, queste ultime, espressamente previste dall'art. 6 delle Condizioni Generali di contratto, e che non sono state oggetto di contestazione.

In forza di quanto sopra, si ritiene che la condotta dell'operatore sia stata conforme alla normativa prevista dal D.L.vo 6 settembre 2005 n. 206 – Codice del Consumo - per i contratti a distanza, avendo Teleunit rispettato ed adempiuto agli obblighi informativi, posti a suo carico, prima e dopo la conclusione del contratto e che l'operatore abbia correttamente applicato le tariffe contrattualmente convenute a fronte dei servizi resi.

Si evidenzia peraltro che l'utente, prima della domanda di conciliazione, non ha rivolto all'operatore alcun reclamo in ordine agli importi fatturati, limitandosi a non effettuare il pagamento delle fatture ricevute e generando così la morosità che ha portato poi alla sospensione del servizio. Ne consegue il rigetto della domanda anche per ciò che concerne il rimborso delle spese legali corrisposte a fronte dell'attività svolta per il recupero del credito, considerato che l'intervento si è reso necessario a fronte dell'inadempimento dell'utente.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla Sig.ra [REDACTED] Deci nella istanza di definizione della controversia presentata in data 1 luglio 2011 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■ Deci in data 1 luglio 2011, compensando le spese del procedimento.

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.

Roma 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto