

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 27 del 12 giugno 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX Ghilardi/Teletu

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 30 ottobre 2013, con cui il sig. XXX Ghilardi ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Teletu ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 31 ottobre 2013 e del 16 gennaio 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 27 gennaio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 27 gennaio 2014;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 30 ottobre 2013, il sig. XXX Ghilardi ha chiesto l'intervento la definizione della controversia con TeleTu (ora Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com 173/07/Cons , Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX Ghilardi, intestatario dell'utenza di telefonia fissa XXX, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha evidenziato quanto segue:

- in data 8 marzo 2013 veniva contattato da persona che si qualificava come operatore Wind Infostrada e che lo informava dell'aumento dei costi dell'offerta in essere sull'utenza di cui il sig. Ghilardi era intestatario (e sulla quale usufruiva dei servizi Infostrada);
- in pari data veniva contattato da un operatore di TeleTu che comunicava la convenienza dei servizi di tale gestore e lo convinceva a stipulare un contratto;
- il sig. Ghilardi si avvedeva successivamente del fatto che quanto accaduto gli corrispondeva esattamente alle circostanze che Wind Infostrada segnalava, allertando i propri clienti con comunicazioni allegate alle fatture, quali "comportamenti commerciali scorretti": "Infostrada informa di avere ricevuto numerose segnalazioni da propri clienti su contatti telefonici da parte di persone che si presentavano falsamente come operatori Infostrada e che li informavano circa presunti aumenti dei prezzi delle offerte. Infostrada ci tiene a precisare che qualunque comunicazione di aumento dei prezzi delle offerte deve ritenersi falsa. Esortiamo a diffidare di tutti coloro che dovessero comunicare telefonicamente aumenti di canone, introduzione di nuove tasse o in generale aumenti del conto telefonico, anche nel caso si presentassero come operatori Infostrada".
- in data 21 marzo 2013 l'istante notificava a TeleTu la volontà di non avviare alcun rapporto contrattuale con tale operatore ma di rimanere con Wind Infostrada mantenendo la propria numerazione; tale segnalazione rimaneva priva di qualunque riscontro;
- del pari prive di riscontro rimanevano le missive con disdetta dal contratto TeleTu e passaggio dell'utenza in Wind notificate a tali operatori in data 4 luglio 2013;
- in data 8 luglio 2013 veniva interrotta senza alcun preavviso la linea telefonica.

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com. l'utente ha chiesto un indennizzo complessivo di € 1.515,00, di cui € 415,00 quale indennizzo per omessa risposta alla segnalazione inviata all'operatore il 18 marzo 2013 e ricevuta dallo stesso il 21 marzo 2013, € 1.000,00 quale indennizzo per la perdita del numero (utilizzato sin dal 2001) e € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TeleTu, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- In data 18 marzo il sig. Ghilardi richiedeva a TeleTu la migrazione della linea al gestore Wind Infostrada;
Successivamente TeleTu contattava telefonicamente il sig. Ghilardi per informare che la migrazione poteva avvenire solo ed esclusivamente con la comunicazione del codice fornito da TeleTu (nonché presente sulle fatture) al gestore prescelto, nel caso di specie Wind Infostrada;
- A seguito di tale comunicazione nessuna richiesta da parte del gestore Wind è pervenuta nei sistemi di TeleTu, che ha mantenuto conseguentemente attivo il servizio, come stabilito dalla delibera AGCOM n. 73/11/CONS, emettendo regolari fatture ad oggi insolute;
- Nulla può essere imputato a TeleTu in ordine alla mancata migrazione a Wind;
- TeleTu pro bono pacis si rendeva disponibile a stornare l'insoluto di € 137,03 portato dalle fatture relative al periodo Aprile-Luglio 2013 e il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere in parte accolte, come di seguito precisato.

Innanzitutto va rilevato che può dirsi pacificamente acquisita la circostanza dell'adesione del sig. Ghilardi alla proposta contrattuale formulata telefonicamente da un operatore TeleTu in data 8 marzo 2013, in quanto non contestata dall'operatore né nella memoria ritualmente depositata, né durante l'udienza di discussione. Ciò sulla base del disposto dall'art. 115 c.p.c., e del principio di non contestazione dallo stesso stabilito, che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita, e di giungere, nell'ambito del procedimento di definizione amministrativa della controversia, a stabilire sulla base dei medesimi fatti la "fondatezza" dell'istanza", ai sensi dell'art. 19, comma 4, Del. A.G.Com. 173/07/CONS.

Dato per acquisito il fatto della stipula del contratto, avvenuta telefonicamente (c.d. contratto a distanza), dalla documentazione agli atti emerge come il sig. Ghilardi abbia esercitato correttamente (cioè con raccomandata A/R all'indirizzo indicato all'art. 16 Condizioni Generali di Abbonamento di TeleTu) il proprio diritto di ripensamento, nel termine di 10 giorni previsto dall'art. 64 Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005, in vigore al momento dei fatti in questione) nonché dall'art 5 Del. A.G.Com. 664/06/CONS (la raccomandata è stata infatti inviata in data 18 marzo 2013, ricevuta dall'operatore il successivo 21 marzo).

Per contro, non vi è agli atti prova del fatto che TeleTu, operatore recipient, abbia interrotto la procedura di migrazione al ricevimento della richiesta di recesso (avvenuto il 21.03.2013), o del fatto che abbia informato l'operatore donating Wind Infostrada dell'intervenuto recesso. Ricevuto il ripensamento dell'utente, è onere infatti del recipient inviare al donating una notifica che interrompe il processo di migrazione: dispone l'art. 17, comma 7, Del. A.G.Com. 274/07/CONS che "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste all'art. 5 comma 3 del Regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione". Invece, nel caso di specie, il servizio veniva attivato da TeleTu, che emetteva le relative fatture, e cessato da Wind Infostrada (operatore tenuto a rilasciare la risorsa affinché TeleTu potesse attivarla sui propri sistemi).

Va evidenziato altresì che il sig. Ghilardi con raccomandata A/R del 1 luglio 2013 (ricevuta dai destinatari in data 4 luglio 2013), prodotta dall'utente, ha comunicato ad entrambi gli operatori TeleTu e Infostrada la propria volontà di cessare il rapporto contrattuale con TeleTu e di ripristinare i servizi con il gestore Infostrada, contestando la fattura nel frattempo emessa da TeleTu. Per contro, non viene fornita alcuna prova della

circostanza in base alla quale TeleTu avrebbe contattato l'utente avvisandolo della necessità di comunicare a Wind il codice di migrazione per potere riattivare i servizi con tale operatore: adempimento cui, peraltro, l'utente non sarebbe stato tenuto, atteso che la procedura di migrazione avrebbe dovuto essere interrotta per effetto dell'esercizio del diritto al ripensamento.

Ne discende, in conformità a quanto già stabilito dall'Autorità e da Co.Re.Com. delegati in casi analoghi (cfr. Del. A.G.Com. 91/10/CIR, Co.Re.Com. Emilia Romagna Del. 17/2015, Co.Re.Com. Lazio Del. 45/12/CRL), la responsabilità di TeleTu per la mancata interruzione della procedura di migrazione ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per i disservizi che derivino da tale inadempimento.

Nel caso in esame, l'utente ha lamentato la sospensione della linea dal giorno 8 luglio 2013 (e dichiarata "ancora in corso" al momento della presentazione del formulario GU14), quale effetto della tardiva gestione della richiesta di recesso (richiesta, come visto, tempestivamente presentata dall'utente). Ora, se è evidente che, stando a quanto sopra riportato, l'utente avrebbe diritto ad un indennizzo per il disservizio conseguente alla mancata interruzione della procedura di migrazione, è altresì vero che nella determinazione di tale indennizzo va tenuto conto del rigetto dell'istanza istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata dal sig. Ghilardi in data 2 settembre 2013 al Corecom Lombardia per ottenere la riattivazione della linea: rigetto giustificato (cfr. provvedimento Corecom Lombardia del 3 ottobre 2013) dalla manifestazione da parte dell'utente della volontà contraria all'attivazione dei servizi con l'operatore TeleTu. Ciò considerato, l'indennizzo – da calcolarsi secondo il parametro di € 5,00 contemplato dall'art. 5 del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A delibera 73/11/CONS) – potrà essere computato a partire dal giorno 8 luglio 2013 sino alla data del provvedimento di rigetto, ossia sino al 3 ottobre 2013, per complessivi 87 giorni e per un totale di € 435,00.

Non può invece essere accolta la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione. Tale richiesta è stata presentata unicamente e per la prima volta nella memoria del 25 novembre 2013, non essendo stata inserita né nell'istanza di conciliazione né nella successiva istanza di definizione. Pertanto non può essere oggetto di valutazione in questa sede.

Per quanto attiene alla mancata risposta ai reclami, si ritiene possa essere accolta la relativa domanda di indennizzo atteso che, a fronte della segnalazione, documentata, inviata in data 1 luglio 2013 all'operatore, non vi è alcuna prova dell'avvenuto riscontro. Per la quantificazione di tale indennizzo dovrà tuttavia essere preso in considerazione il parametro giornaliero di € 1,00, previsto dall'art. 11 Regolamento Indennizzi cit., da moltiplicarsi per i 65 giorni compresi tra la data della ricezione del reclamo da parte di TeleTu (4 luglio 2010) e la data dell'udienza di conciliazione (22 ottobre 2013), già decurtati dei 45 giorni previsti dall'art. Carta dei Servizi ***di TeleTu, nonché dall'art. 8, all. A, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, per la risposta alle segnalazioni degli utenti, per un totale di € 65,00.

4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle richieste dell'istante e considerato il comportamento delle parti nel corso dell'intera procedura di definizione, si ritiene equo riconoscere a favore del sig. XXX Ghilardi l'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

a definizione della controversia XXX Ghilardi/Teletu, che:

- Teletu corrisponda a favore dell'utente la somma di € 435,00 quale indennizzo per la sospensione dei servizi sull'utenza XXX;
- Teletu corrisponda a favore dell'utente la somma di € 65,00 quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- Teletu corrisponda a favore dell'utente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre