REGIONE
ABRUZZO

Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

IL DIRIGENTE
DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO DI SUPPORTO ALLE AUTORITA' INDIPENDENTI

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 l. 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;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

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;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. in data 6 dicembre 2011 ed acquisita in pari data al prot. n. 6977, contro la compagnia telefonica Teleunit s.r.l.;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente chiede alla predetta società il rimborso delle spese sostenute per la disattivazione della linea telefonica attivata dall'operatore senza preventiva richiesta da parte dell'utente, oltre a chiedere il rimborso degli ulteriori disagi patiti a causa dell'asserita mancata trasparenza contrattuale e della disattivazione della linea ADSL;

VISTA la nota del 13.12.2011, prot. n. 7114, con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2, della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 7 marzo 2012 ed a presentare memorie e documenti entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione in parola ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 07/03/2012, all'interno del quale l'istante ha ulteriormente precisato il fatto che l'operatrice telefonica che lo ha contattato, prima della registrazione vocale, dopo aver descritto l'offerta e non avendo avuto da parte dell'istante il consenso ad aderire alla stessa, proponeva comunque di fare la registrazione in quanto ne spiegava la necessità ai fini del conseguente invio dell'informativa cartacea, rassicurando l'utente che l'attivazione del servizio sarebbe avvenuta soltanto a seguito della firma del contratto scritto e della spedizione del medesimo alla Teleunit; il contratto non è stato mai rispedito dall'utente ma, diversamente da quanto preannunciato dall'operatrice, la linea è stata comunque attivata da Teleunit, risultando spesso, peraltro, malfunzionante se non addirittura isolata, oltre che priva del servizio ADSL di cui l'utente usufruiva in precedenza, provocando con ciò notevoli disagi allo stesso tanto da vedersi costretto ad attivare un nuovo contratto con Telecom Italia; chiede pertanto il rimborso dei costi di disattivazione sostenuti, il rimborso della fattura pagata in quanto riferita ad un servizio non richiesto ed un indennizzo come da regolamento;

VISTA la memoria difensiva inoltrata tardivamente dall'operatore Teleunit s.r.l. in data 05.03.2012, ed acquisita al prot. 1571 il 08/03/12, dunque, ben oltre la data del 13/01/2012 assegnata con la citata nota del Corecom prot. n. 7114 del 13.12.2011, e considerata la consequenziale irricevibilità della stessa ai sensi dell'art. 16, c. 2 del Regolamento AGCOM;

VISTA la ulteriore memoria difensiva presentata tardivamente anche dalla società OKCOM spa in qualità di ditta subentrata dal 31/01/2011 alla Teleunit S.p.A. con contratto d'affitto quanto ai servizi di fonia fissa e internet, irricevibile anch'essa in quanto ricevuta dal Corecom in data 08/03/2012, prot. int. 1570;

RITENUTO che per i fatti in contestazione rimane responsabile unicamente la società Teleunit srl (già Teleunit spa) perché precedenti al 31 gennaio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento dalla quale emerge quanto segue:

Risultanze istruttorie.
La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'attivazione di un servizio non richiesto.
In via preliminare l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.
Sempre in via preliminare, si rileva il tardivo invio della memoria da parte della società Teleunit s.r.l.: i termini assegnati con lettera di avvio del procedimento scadevano, infatti, il 13/01/2012, mentre la memoria è stata inviata a mezzo e-mail solo in data 05/03/2012. Se ne dispone, pertanto, lo stralcio.
Lo stesso vale per la successiva memoria presentata da OKcom S.p.A. in qualità di ditta subentrata dal 31/01/2011 alla Teleunit S.p.A. con contratto d'affitto quanto ai servizi di fonia fissa e internet, irricevibile anch'essa in quanto acquisita al prot. int. 1570 in data 08/03/2012.
Nel merito, in via preliminare, si deve richiamare la delibera 79/09/CSP, "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (o *call center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche".
Tale direttiva descrive all'art. 4 (Principi generali) le regole che gli operatori dei *call center* devono rispettare nei loro contatti con gli utenti. In particolare il punto c) del comma 1 di tale articolo prevede che essi debbano "garantire la correttezza delle informazioni fornite all'utente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalle carte dei servizi".
Inoltre, nel ribadire (art. 8, comma 1), che "gli operatori assicurano, nell'effettuazione di contatti *outbound*, il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 della presente direttiva", specifica che "nei casi di contatti a scopo di proposta contrattuale - sia *inbound* che *outbound* - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase pre-contrattuale, il rispetto delle norme previste: a) dal codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 70; b) dal codice del consumo, in

particolare dagli articoli 24 e 52; c) dal regolamento in materia dei contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS".
In ordine al merito della *res controversa*, si deve rilevare che, nel caso di specie, le sopra richiamate disposizioni, in assenza di prova contraria da parte di Teleunit, appaiono con tutta evidenza non essere state rispettate dall'operatore.
Se, infatti, in applicazione del Codice del consumo (artt. 52 e 53) e dell'art. 2 della Delibera 664/06/CONS (Conclusione a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica), il contatto col cliente e le informazioni sull'offerta commerciale di cui si controverte fossero stati forniti da parte del *call center* in modo inequivoco, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali, l'utente non avrebbe, *in primis*, ceduto alla richiesta di registrazione vocale della telefonata, ed *in secundis*, avrebbe certamente compreso le dirette e immediate conseguenze della registrazione medesima.
Inoltre, si osserva come 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.
Al riguardo, tuttavia, pare doveroso specificare che, stando alle dichiarazioni dell'utente e potendosi attenere solo a quelle in virtù dell'irricevibilità delle memorie presentate da parte convenuta, l'utente, dopo essere stato contattato dalla società Teleunit ed aver resistito alla richiesta di registrazione vocale in quanto non interessato, cede alla pressante richiesta dell'operatrice telefonica sulla base delle rassicurazioni promesse dalla stessa circa la finalizzazione della registrazione al mero invio della documentazione cartacea che, solo ove eventualmente sottoscritta e reinviata dall'utente alla Teleunit, avrebbe prodotto la contrattualizzazione del rapporto. Questo comportamento illegittimo ha ingenerato un affidamento nell'istante, convinto di non aderire a nessuna offerta e di poter valutare eventualmente in un secondo momento la propria adesione al contratto; tant'è che il contratto non è stato mai rispedito in quanto non c'era nessuna intenzione di attivare il servizio con Teleunit, né poteva innescarsi nello stesso il dubbio circa eventuali adempimenti a proprio carico per dare seguito ad un ripensamento su una propria posizione negoziale mai consapevolmente assunta.
Dagli atti prodotti dall'istante, risultano invece emesse dalla società Teleunit sia la fattura n. 119.042 del 10/03/11 pari ad € 27,40 per il servizio di fonia fissa comunque erogato, sia la fattura n. 146.163 del 08/04/2011 pari ad € 126,43 a titolo di costi per la disattivazione, pur non esistendo di fatto alcuna evidenza obiettiva dell'avvenuta conclusione di un rapporto contrattuale né vocale, né scritto, volto alla fornitura del servizio telefonico. Al riguardo, infatti, l'operatore non ha fornito alcuna prova materiale né durante il tentativo di conciliazione, in occasione della cui udienza non è comparso, né in costanza del presente procedimento, attesa la reiterata mancata comparizione all'udienza del 07/03/12 e l'inoltro di memorie irricevibili in quanto tardive ai sensi dell'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento AGCOM.

Pertanto, il rapporto contrattuale intercorso tra le parti non può ritenersi validamente instaurato e legittime paiono, di conseguenza, le richieste avanzate dall'istante in ordine al rimborso delle spese sostenute a fronte del pagamento delle suddette fatture ed al riconoscimento di un indennizzo per i disagi patiti per l'attivazione del servizio non richiesto, per l'intervenuto impedimento all'uso del servizio ADSL di cui prima era fruitore e per il necessario rientro ad altro operatore.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria vantata da Teleunit S.r.l. con l'emissione delle predette fatture, per un importo complessivo di € 153,83;

VISTO l'art. 8 del Regolamento sugli indennizzi, approvato con delibera n. 73/11/CONS, che, in caso di attivazione di servizi non richiesti, contempla il dovere degli operatori di corresponsione di un indennizzo agli utenti pari ad € 5,00 per ogni giorno di attivazione;

CONSIDERATO che, dalla documentazione agli atti (in particolare: le fatture sopra citate), emerge che il periodo di attivazione del servizio non richiesto corrisponde ai mesi di Febbraio-Marzo 2011, per un totale di 59 giorni, e che, pertanto, l'ammontare dell'indennizzo spettante risulta pari ad € 5,00 * 59 gg.= € 295,00;

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 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 delibera Agcom 173/07/CONS in considerazione della partecipazione dell'utente all'udienza di discussione relativa al presente procedimento di definizione;

VISTO l'art. 19, comma 7, allegato A della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa di supporto al Corecom la definizione di controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro al Dirigente;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento;

DISPONE

La società Teleunit s.r.l. è tenuta a corrispondere al Sig. mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di **€ 498,83** così determinato:

1. € 153,83 a titolo di rimborso delle fatture n. 119.042 del 10/03/11, pari ad € 27,40, e n. 146.163 del 08/04/2011, pari ad € 126,43;
2. € 295,00 a titolo di indennizzo per la fornitura di un servizio non richiesto, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/CONS;
3. € 50,00, 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 corrispondete 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 s.r.l. 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 Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
dott.ssa Michela Leacche

