

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	25/2013
TITOLO	1.10.21/275
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 8 aprile 2013 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI	Presidente
GIUSEPPE BETTINI	Vicepresidente
ARIANNA ALBERICI	Componente

Svolge le funzioni di Segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E TELEUNIT



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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;

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";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

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

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 7 settembre 2010 (presso l'AGCOM) e trasmessa a questo Ufficio in data 9 settembre 2010 (titolo n. 1.10.21/275), con la quale la sig.ra XXXXX, domiciliata nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Teleunit , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 19493/2011);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. n. 14598/2013);





UDITA l'illustrazione del vicepresidente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta dell'8 aprile 2013;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la sig.ra XXXXX deduce: di aver avuto in essere con Telecom Italia (di seguito, Telecom) un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza telefonica n. 000; di aver ricevuto nel 2009 una fattura emessa da Teleunit (di seguito, Teleunit), relativamente al mese di agosto 2009, da cui emergeva che la somministrazione del servizio veniva effettuata da Teleunit e non più da Telecom; che Teleunit ha inviato ulteriori fatture relative ai mesi di ottobre, novembre e dicembre 2009; di non aver mai stipulato, nemmeno telefonicamente, alcun contratto con Teleunit; di aver contestato l'emissione delle fatture e la sussistenza di un contratto attraverso più reclami inviati a mezzo fax e posta raccomandata A/R a Teleunit, senza ottenere risposta alcuna; che Teleunit ha sospeso la somministrazione del servizio. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna di Teleunit all'annullamento di tutte le fatture emesse, al risarcimento dei danni subiti a causa dei disagi patiti e del distacco della linea telefonica, al rimborso delle spese di procedura.

Teleunit non ha presentato alcuna memoria e non ha eletto il proprio domicilio fax o di posta elettronica, come previsto dall'art. 15, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, nonostante una richiesta in tal senso inviata da questo Ufficio a mezzo posta raccomandata A/R. La comunicazione di avvio del procedimento è stata comunque inviata e ricevuta a mezzo posta raccomandata A/R.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto può essere suddivisa in due capi: a) la stipulazione, tra l'istante e Teleunit, di un contratto di somministrazione del servizio telefonico sull'utenza n. 000; b) la sospensione della somministrazione del servizio telefonico; c) la risposta a più reclami.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Secondo l'ordinario criterio della ripartizione dell'onere della prova al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità





dell'inadempimento a fatto altrui (Cass. civ., sent. n. 7996/2006). Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante, anche a mezzo reclamo, circa l'avvenuta stipulazione di un contratto, incombeva sul creditore Teleunit provare sussistenza e contenuto del contratto di somministrazione del servizio telefonico, in forza del quale lo stesso operatore ha emesso fatture chiedendone il pagamento all'istante. Tale onere non è stato in alcun modo soddisfatto, stante la mancata partecipazione procedimentale da parte di Teleunit, che in tal modo non ha prodotto né copia dell'eventuale contratto scritto, né la registrazione dell'eventuale contratto stipulato per telefono, prevista dall'art. 2, c. 5, all. A, del. AGCOM 664/06/CONS come prova del rispetto della procedura negoziale disciplinata dalla stessa delibera, né comunque altri elementi da cui inferire l'avvenuta stipulazione negoziale. Ai sensi dell'art. 57, d. lgs 206/2005 in assenza di un regolare contratto a distanza il professionista non può richiedere il pagamento delle prestazioni fornite, in quanto non richieste, e pertanto Teleunit dovrà annullare tutte le fatture emesse a carico dell'utente per i fatti di cui si controverte, ossia in relazione ai servizi forniti sull'utenza n. 000. La condotta di Teleunit, avendo cagionato un disagio all'utente che si è visto abusivamente interrompere il contratto in essere con Telecom, merita la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo, richiesto dall'istante nella forma del risarcimento del danno subito. Ai sensi dell'art. 14, c. 1 e art. 7, c. 2, lett. c), del. AGCOM 173/07/CONS l'istante deve infatti indicare le richieste che, in forza del successivo art. 19, c. 4, sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". La valutazione del rispetto di tali obblighi, rispondendo a un principio di tutela del contraente più debole, deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi, secondo quanto indicato dal par. III.1.2. del. AGCOM 529/09/CONS. Ciò posto, la misura di tale indennizzo è da individuarsi in 5,00 euro al giorno, analogamente a quanto previsto dall'art. 6, 8 e 12, c. 3, del. AGCOM 73/11/CONS, per complessivi 765,00 euro. Il periodo di riferimento, in relazione all'importazione dell'utenza e alla somministrazione del servizio da parte di Teleunit, è infatti determinato in centocinquantaquattro giorni, ossia dall'1 agosto 2009 (la prima fattura emessa, n. 161.554, si riferisce infatti all'intero mese) al 31 dicembre 2009 (l'ultima fattura emessa, n. 13.157, che riporta i costi di disattivazione, si riferisce infatti all'intero mese), inclusi. Al riguardo occorre infatti evidenziare che nella Carta dei servizi di Teleunit non è contemplata una previsione di indennizzo integralmente coincidente con la fattispecie in oggetto e che, agendo in via analogica, la previsione della corresponsione di 0,50





euro *pro die* (art. 7), prevista per l'attivazione di servizi non richiesti, è ipotesi che, per l'estrema esiguità dell'indennizzo, non soddisfa l'obbligo di proporzionalità rispetto al disagio patito dall'utente, secondo quanto disposto dall'art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP. Tale inidoneità, peraltro, non può gravare sull'utente, che, non avendo mai stipulato un contratto con Teleunit, evidentemente non ha mai conosciuto la Carta dei servizi e accettato le relative clausole indennitarie.

b) La domanda non può essere accolta. Deduce l'istante che Teleunit ha sospeso la somministrazione del servizio telefonico, ma nessuna specificazione del periodo di disservizio è presente in atti. Né la richiesta di integrazione istruttoria, rivolta all'istante nella comunicazione di avvio del procedimento, ha mai avuto risposta. Pertanto, stante l'assoluta indeterminatezza della doglianza, la domanda di indennizzo deve essere rigettata.

c) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Deduce l'istante di aver inviato più reclami a Teleunit. Il primo, del 6 settembre 2009, è accompagnato da una parziale attestazione di invio a mezzo fax, che non contiene l'indicazione del numero di fax di destinazione. Pertanto non può dirsi provato l'invio a Teleunit. Il secondo, del 2 novembre 2009, è stato inviato a mezzo posta raccomandata A/R ed è stato ricevuto da Teleunit in data 6 novembre 2009, come da attestazione allegata. Considerando che con tale comunicazione l'istante, rilevata anzitutto la mancata stipulazione di un contratto, chiedeva copia della registrazione della registrazione telefonica, la comunicazione in oggetto presenta i requisiti indicati dall'art. 8, del. AGCOM 179/03/CSP per la qualificazione del reclamo. A tale reclamo mai è stata data risposta da Teleunit. Assorbita è pertanto ogni questione inerente alla terza comunicazione inviata dall'utente, in data 12 ottobre 2010, il cui contenuto è analogo a quello del reclamo precedentemente presentato. Ai sensi dell'art. 6 della Carta dei servizi Teleunit avrebbe dovuto fornire risposta entro trenta giorni, ma come detto tale obbligo non è stato assolto. La condotta illegittima dell'operatore merita pertanto la condanna di questi alla corresponsione di un indennizzo a favore dell'istante, indennizzo quantificato in 300,00 euro, analogamente a quanto previsto dall'art. 11 del. AGCOM 73/11/CONS. Al riguardo occorre infatti evidenziare che la previsione, contenuta nella Carta dei servizi di Teleunit, della corresponsione di 0,20 euro *pro die* in caso di mancata risposta al reclamo (art. 7), è ipotesi che, per l'estrema esiguità dell'indennizzo, non soddisfa l'obbligo di proporzionalità rispetto al disagio patito dall'utente, secondo quanto disposto dall'art. 11, c. 2, del. AGCOM





179/03/CSP. Tale inidoneità, peraltro, non può gravare sull'utente, che, non avendo mai stipulato un contratto con Teleunit, evidentemente non ha mai conosciuto la Carta dei servizi e accettato le relative clausole indennitarie.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, rappresentato, ha partecipato al procedimento solo in via cartolare.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX, domiciliata nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla Federconsumatori, Teleunit, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 760,00 (settecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo c);
- 3) Annullare tutte le fatture emesse a carico dell'utente, in relazione all'utenza telefonica n. 0541.679053;
- 4) Corrispondere all'istante la somma di 50,00 euro (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.





Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è comunicata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Teleunit è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Segretario
Primarosa Fini

Il Presidente
Gianluca Gardini



Viale Aldo Moro, 44 – 40127 – Bologna tel. 051 527 6377/6597 fax 051 527 5059
corecom@regione.emilia-romagna.it
PEC: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
www.assemblea.emr.it/corecom