

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 161

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxxx c/ TELETV
UTENZE RISPETTIVAMENTE: xxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 25/08/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 10 febbraio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6315, con cui l'istante, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere rispettivamente con la società TeleTu; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 19 febbraio 2014 (prot. n. 8097), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione udienza del 6 maggio 2014 (prot. n. 21427), con cui il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 20 maggio 2014, alla relativa udienza di discussione;

preso atto del verbale d'udienza del 6 maggio 2014;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, con cui ha lamentato l'attivazione di un secondo numero di telefono per la propria utenza telefonica privata (non richiesta) e la doppia fatturazione da parte della TeleTu.

Il 28 gennaio 2013 ha inoltrato richiesta di cessazione della precedente linea telefonica (come indicato dal servizio clienti del gestore).

Ha specificato che più volte ha contattato il servizio clienti per richiedere la cessazione della nuova linea telefonica.

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione.

Conseguentemente, il 10 febbraio 2014, con l'istanza su richiamata, ha richiesto all'operatore: *"il rimborso di tutte le doppie fatturazioni pagate e non dovute, oltre gli interessi dal pagamento alla restituzione, indebitamente incassate; lo storno delle fatture emesse per la cessazione della linea; la cancellazione della pratica di recupero credito presso la società Geri S.r.L.; il rimborso della fattura del 27 novembre 2012 per addebito della somma per l'attivazione della nuova linea telefonica pari ad € 73,55 oltre Iva; l'indennizzo per la perdita della numerazione pari a € 100,00 per ogni anno di utilizzo del numero (ovvero dal 1988); risarcimento danni per inadempimento contrattuale; risarcimento danno morale ed esistenziale pari ad € 1.500,00; onorari per la procedura pari a € 500,00".*

Con nota del 19 febbraio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore e l'istante, hanno prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

TeleTu, con propria memoria, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante, ha rilevato l'infondatezza delle pretese di controparte, ha richiesto il rigetto del ricorso con ogni conseguenza di legge, specificando che:

- *"dai sistemi risulta che l'utente abbia attivato due utenze diverse aderendo all'offerta TeleTu; la prima utenza risulta attivata il 15 settembre 2011, previa migrazione da Telecom, la seconda il 25 ottobre 2012 (come da schermate Art allegate in atti)"*;
- *"entrambe le utenze attive con TeleTu da come si evince dalla fatturazione (allegata in atti), sono state utilizzate contemporaneamente"*;
- *"la disdetta inviata tramite raccomandata a/r nel mese di gennaio 2013, è stata revocata a seguito di contatto telefonico (registrazione vocale del 4 febbraio 2013, allegata in atti) da parte degli operatori TeleTu"*;
- *"con una seconda richiesta di disdetta tramite raccomandata a/r nel mese di maggio 2013, ed a seguito di conferma telefonica di cessazione dell'utenza, senza rientro in Telecom, TeleTu il 25 luglio 2013, ha disattivato l'utenza"*;
- *"l'utente ha un insoluto pari a € 184,18 relativa all'utenza cessata per volontà dell'istante"*;
- *"non sussiste alcuna forma di responsabilità in capo a TeleTu"*.

L'istante con note di replica alla memoria del gestore ha precisato che:

- *"TeleTu è responsabile circa la perdita della risorsa numerica"*;
- *"l'offerta TeleTu "tutto compreso" è stata proposta dal servizio clienti nel mese di settembre 2012"*;
- *"gli operatori del gestore hanno imposto di formalizzare la disdetta per risolvere l'emissione della doppia fatturazione"*;
- *"neanche tramite provvedimento d'urgenza ex art. 5 del Regolamento, TeleTu ha recuperato l'utenza persa"*;
- *"la registrazione vocale del 4 febbraio 2013, conferma che la disdetta è successiva alla lettera di disdetta del 28 gennaio 2013, tra l'altro sollecitata dagli operatori al fine di poter emettere una sola fatturazione"*;
- *"dalla registrazione emerge anche l'operatrice chiede la cessazione di un numero non intestato al sig. Multari, e fa riferimento ad una raccomandata del 29 gennaio 2013"*;
- *"la gestione della pratica è stata pessima"*;
- *"il recesso è divenuto efficace dal 19 gennaio 2013, quindi da tale data ogni fatturazione del gestore deve ritenersi indebita"*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'istante, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

Per il comportamento delle parti nella fase procedimentale, ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rinvia ai verbali di udienza di primo e secondo grado, in atti.

Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto l'attivazione di una linea telefonica fissa mai richiesta, la perdita della precedente numerazione e fatturazioni indebite.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia.

Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione.

Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

2.1 Sull'attivazione di una nuova linea telefonica e sulla doppia fatturazione.

L'istante, ha lamentato l'attivazione di una nuova linea telefonica uso privato, non richiesta.

Nello specifico lo stesso evidenzia che nel mese di settembre 2012, il servizio clienti TeleTu gli ha proposto l'offerta "tutto compreso", e, ritenendola più vantaggiosa, ha accettato la sostituzione della precedente offerta commerciale.

Nel mese di luglio 2012, ha riscontrato una doppia fatturazione relativa a due numerazioni (la seconda utenza, come da documentazione prodotta dal gestore, risulta attivata il 25 ottobre 2012).

A seguito di numerosi reclami, il ricorrente, come consigliato dal call center TeleTu, ha chiesto la disdetta della prima risorsa numerica (della quale era intestatario dal 1988) per far cessare la suddetta doppia fatturazione.

Occorre, al fine di individuare la responsabilità delle parti in merito a tale procedura, esaminare il comportamento dell'odierno istante, oltre che quello del gestore.

Il ricorrente, ha inviato (tramite raccomandata a/r, allegata da entrambe le parti) nel mese di gennaio 2013, una disdetta di contratto, revocata però il 4 febbraio successivo, tramite richiesta telefonica. Tale circostanza, peraltro, risulta confermata dalla registrazione vocale, il cui ascolto durante l'udienza è avvenuto con il consenso di tutte le parti intervenute.

Successivamente, l'istante ha inoltrato una seconda disdetta (sempre tramite raccomandata a/r nel mese di maggio 2013, allegata agli atti) per cessare la prima numerazione a lui intestata dal 1988.

Il gestore dunque ha provveduto il 25 luglio 2013 a disattivare l'utenza suddetta.

Da quanto sopra evidenziato, emerge la volontà dell'odierno istante di far cessare il proprio numero telefonico assegnatogli, pertanto, non può riconoscersi responsabilità in capo al gestore convenuto per il disservizio di che trattasi, di talché non si vedono i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo.

Si ritiene tuttavia dovuto all'istante, il rimborso delle somme da lui indebitamente corrisposte a causa della doppia fatturazione. Pertanto, il gestore TeleTu, dovrà rimborsare al ricorrente, gli importi relativi alle fatture emesse nel periodo ottobre 2012 – luglio 2013 per l'utenza xxxxxx.

2.2 Sulla perdita di numerazione.

Circa la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, va specificato che la responsabilità non è imputabile al gestore ma all'istante, il quale avendo richiesto la disdetta della numerazione ha espressamente voluto la cessazione della risorsa di cui trattasi.

Ciò stante, il gestore, non può essere ritenuto responsabile della perdita della risorsa numerica.

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono, nella fattispecie, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. xxxx. nei confronti della società TeleTu.

Per il che la società è tenuta a provvedere ai seguenti adempimenti:

- rimborsare gli importi relativi alle fatture emesse nel periodo ottobre 2012 – luglio 2013 per l'utenza xxxxx.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

5) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale