

Co.Re.Com. Cal/Ri
DELIBERAZIONE N. 116

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Palermo xxx c/ Teletu xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/01/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	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 dell'11 gennaio 2013, acquisita al protocollo del Co.Re.Com. Calabria n. 1620, con cui l'utente Palermo xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Teletu xxx, 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 21 gennaio 2013 (prot. n. 3239), 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;

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

Dato atto che nessuna delle parti ha richiesto l'udienza di discussione;

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Palermo xxx ha promosso, dinanzi a questo Co.Re.Com., un procedimento di conciliazione nei confronti della società Teletu xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il ricorrente, dapprima cliente dell'odierna resistente, ha affermato di essere migrato verso Telecom nel mese di maggio del 2012. Nonostante, Teletu ha continuato ad emettere fatture per un servizio non più erogato. Solo in forza dell'esperimento di un tentativo di conciliazione sono state stornate le fatture indebitamente emesse. In seguito però, Teletu ha inviato all'istante la fattura n. 23719938983, contenente addebiti per un servizio adsl non più erogato dalla resistente. Il gestore è da ritenersi responsabile per aver richiesto il versamento di somme non dovute e per aver violato le regole di correttezza, buona fede e trasparenza contrattuale sancite dal codice del consumo. Il sig. Palermo ha altresì lamentato la mancata risposta scritta al suo reclamo telefonico.

L'istante ha, perciò, domandato:

- a) la corresponsione di un indennizzo di € 400,00 per la mancata risposta al reclamo;

b) il rimborso delle spese di procedura.

Teletu xxx, ritualmente costituita, ha chiesto il rigetto delle avverse domande, eccependo quanto segue:

- a) non risultano, dagli archivi di Teletu, fatture insolute a carico dell'istante, contrariamente a quanto da quest'ultimo sostenuto;
- b) la fattura n. xxx è stata annullata il 15 novembre 2012, così come risulta dalla schermata in atti, con cessazione della materia del contendere;
- c) il 7 novembre 2012 è stato positivamente esperito un tentativo di conciliazione per la stessa utenza e per la stessa fattura, tra il gestore ed il coniuge dell'odierno istante (precedente intestatario della linea), concluso da un accordo con cui è stato riconosciuto a quest'ultimo un indennizzo di € 350,00, nonché lo storno della fattura n. xxx;
- d) all'esito del tentativo di conciliazione Teletu ha proceduto, senza bisogno di solleciti, a stornare la successiva bolletta, oggetto del presente procedimento.

Il gestore ha depositato, tra l'altro, una copia:

- a) dello screen shot di due note di credito emesse in favore dell'utente;
- b) di alcune fatture, tra cui quella quivi impugnata.

Il ricorrente ha replicato alle affermazioni dell'operatore eccependo, per quanto qui di interesse, l'irricevibilità della memoria del gestore, in quanto asseritamente depositata fuori termine. Il sig. Palermo ha altresì rilevato il mancato deposito da parte dell'operatore di una nota di credito emessa a fronte della fattura impugnata, assumendo inoltre l'assenza di un nesso causale tra l'odierna procedura e la diversa conciliazione richiamata da Teletu.

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

Le doglianze del ricorrente, rispetto ad una presunta irricevibilità della memoria di Teletu, sono ampiamente infondate, in quanto l'istanza è stata inoltrata con fax del 22 gennaio 2013 e le memorie dell'operatore sono state depositate il 13 febbraio 2013, con protocollo n. 7881. E' stato quindi rispettato il termine di trenta giorni, fissato con l'avvio del procedimento, per il deposito della memoria da parte del gestore.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono infondate e non meritano accoglimento.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione *"una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose"*(**art. 1559 c.c.**).

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'indebita emissione della fattura.

Il sig. Palermo lamenta, come visto, l'emissione di una fattura contenente addebiti per la fornitura di un servizio non più erogato, in quanto precedentemente migrato verso altro operatore.

Teletù, invece, eccepisce di aver provveduto allo storno della fattura ancor prima della proposizione dell'istanza di conciliazione, facendo seguito ad un tentativo di conciliazione esperito per la stessa utenza nel mese di novembre del 2012.

La domanda di parte istante è, come anticipato, infondata e non merita accoglimento.

Il gestore ha dedotto e comprovato lo storno della fattura contestata, attraverso l'esibizione dello *screen shot* di sistema in cui non è possibile rinvenire insoluti a carico dell'istante. Sicché, nessun pregiudizio può essere concretamente lamentato dall'utente, allorquando la controversia si incentri - siccome nel caso in esame - su di un'unica fattura di importo esiguo prontamente stornata e non sia stata provata dal ricorrente, come vedremo in avanti, la proposizione di un reclamo diretto a lamentare l'illegittimità del comportamento.

La ragione è di tutta evidenza. Un comportamento prudente e diligente da parte del cliente avrebbe potuto verosimilmente scongiurare l'avvio del tentativo di conciliazione, conducendo al reciproco componimento degli interessi in conflitto. Può pertanto ritenersi cessata la materia del contendere.

2.2 Sulla mancata risposta al reclamo.

Il sig. Palermo lamenta, altresì, la mancata risposta ad un reclamo. Tuttavia, nessun documento cartaceo è stato depositato dall'istante a comprova delle sue affermazioni, né d'altronde è stato allegato il giorno e/o il codice identificativo dell'addetto contattato. I reclami devono essere tracciabili dall'operatore, ma l'utente è gravato anche da un onere minimo di allegazione, tale da circoscrivere in termini ragionevoli l'ambito di ricerca. L'istante, dunque, avrebbe dovuto indicare, quantomeno il giorno, anche approssimativo, della segnalazione e il codice identificativo o le generalità dell'addetto al call center contattato, altrimenti la domanda non può che essere tacciata di genericità.

In ogni caso poi, dalla ricostruzione dei fatti e dall'esame degli atti probatori depositati, emerge che la fattura contestata è stata emessa il 22 novembre del 2012 e che le parti hanno presenziato al tentativo di conciliazione esperito il 9 gennaio 2013, avendo così avuto modo di esporre le reciproche posizioni, pur non addivenendo ad un accordo. L'istante ha avuto, quindi, modo di interloquire con l'operatore il 48° giorno successivo all'emissione della fattura e anche a voler irrealisticamente supporre che la stessa sia stata ricevuta il giorno stesso della sua stesura, sussisterebbe tutt'al più un ritardo di soli tre giorni. In ogni caso, poi, sulla scia di criteri presuntivi confortati dall'*id quod plerumque accidit*, è da ritenersi ampiamente inverosimile la ricezione della bolletta con la tempestività appena sostenuta. Né, d'altronde, è in tal senso di conforto la descrizione dei fatti allegata dal ricorrente; pertanto, la sua domanda non merita accoglimento.

3 Indennizzi, rimborsi e storni.

La domande di indennizzo e di storno vengono entrambe rigettate in conformità alle ragioni espresse sub 2.1) e 2.2.).

4 Sulle spese di procedura.

L'art. 6 del Regolamento 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

La manifesta infondatezza dell'istanza comporta il non accoglimento della domanda di rimborso delle spese di procedura, peraltro neppure documentate nel loro ammontare.

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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta;
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Il rigetto della domanda proposta dal sig. Palermo xxx.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. il Direttore del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale