

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.143

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Spagnuolo Xxxxx c/ Teletu xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, 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;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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 2 maggio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20089, con cui la Sig.ra Xxxxx Spagnuolo ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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 6 maggio 2013 (prot. n. 20927), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 24062 del 23 maggio 2013) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 10 giugno 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto della mancata comparizione della parte istante all'udienza del 10 giugno 2013, come da verbale agli atti, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra Xxxxx Spagnuolo, ha proposto istanza di definizione della controversia in atto con la Società Teletu xxx, lamentando l'addebito nella fattura n. xxxxx del 13/12/2012, di costi di disattivazione per un servizio ADSL mai attivato e di cui aveva chiesto lo storno con lettera raccomandata a/r del 8 gennaio 2013.

La ricorrente evidenzia l'assenza di copertura ADSL nella zona di residenza e la circostanza che il servizio in questione sia stato fatturato sebbene la medesima avesse rilevato alla società fornitrice di non essere in possesso di alcun computer.

L'istante lamenta, altresì, la carenza di risposta, in forma scritta ed adeguatamente motivata, al proprio reclamo.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 22 aprile 2013; all'udienza le parti aderivano entrambe, ma senza raggiungere alcun accordo.

Con l'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede il riconoscimento di un indennizzo contrattuale pari ad € 1.000,00 e lo storno della fattura in oggetto, con eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, ed evidenziando, in particolare, che:

- il costo di disattivazione addebitato è legittimo e conforme alle prescrizioni imposte dalle vigenti norme legislative (art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007); infatti, tali costi sono stati preventivamente sottoposti alla verifica ed all'approvazione da parte dell'Agcom, nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine alla equivalenza degli importi medesimi con i costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione; tali costi sono stati, inoltre, riportati nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Teletu;
- quanto al lamentato inadempimento contrattuale, consistente nell'attivazione del servizio ADSL non richiesto, la resistente evidenzia come l'odierna ricorrente abbia già adito il Co.Re.Com. e presentato un'istanza di definizione della controversia (prot. n. 50077 del 15 novembre 2012) per il medesimo

- oggetto, il cui relativo procedimento si è concluso con un accordo transattivo, in atti, e la conseguente rinuncia dell'istante alla procedura promossa presso lo stesso Co.Re.Com;
- evidenza, altresì, come all'epoca della stipulazione dell'accordo transattivo, la fattura, oggetto dell'odierna contestazione, fosse già stata emessa senza che l'utente ne facesse menzione nel corso delle trattative;
 - nondimeno, a mero titolo conciliativo, Teletu offre di definire bonariamente la vertenza odierna, mediante la corresponsione della somma di € 84,84, sotto forma di accredito su fatture di prossima emissione, a rimborso delle voci riferite all'adsl oggetto di contestazione nella fattura n. xxxxx (€ 12,258 + € 57,861 + 21 % = € 84,84);
 - quanto alla mancata risposta ai reclami, la società resistente dichiara di avere inviato all'utente, in data 24/1/2013, una missiva di riscontro con invito a contattare il servizio clienti;
 - infine, evidenza che ogni altro chiarimento è stato fornito in occasione dell'udienza di conciliazione.

Conclusivamente, Teletu chiede il rigetto integrale, per assoluta infondatezza della presente istanza di definizione, con ogni conseguenza di legge.

Motivi della decisione

1. Nel rito

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

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo. All'udienza di secondo grado, presente il legale dell'operatore, l'istante è rimasta assente.

2. Nel merito

L'oggetto del contendere è relativo ai seguenti aspetti controversi: 1) addebito di costi di disattivazione del servizio ADSL; 2) attivazione del servizio ADSL non richiesto; 3) mancata risposta al reclamo.

Le pretese dell'istante trovano fondamento nell'attivazione di un contratto di fornitura di servizi telefonici con l'operatore Teletu, con effetto dal mese di giugno 2010. La formula adottata è quella del "tutto compreso", ossia telefonate e ADSL.

2.1 Circa l'addebito dei costi di disattivazione del servizio ADSL ed altri addebiti.

Quanto alla domanda di storno del contributo di disattivazione dalla fattura n. xxxxx/2012, l'istante ne contesta la legittimità e ne chiede lo storno, con relativa regolarizzazione dell'intera posizione debitoria.

Premesso che l'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 impone agli operatori del settore di riconoscere agli utenti la facoltà di recedere dai contratti e di trasferire le utenze presso altri operatori disponibili sul mercato, *senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore*; che l'Agcom, Direzione Tutela dei Consumatori, attraverso l'elaborazione delle linee guida, ha chiarito che incombe sugli operatori l'obbligo di addebitare agli utenti, in caso di recesso o di trasferimento delle utenze, i soli costi "giustificati" e "pertinenti" alle spese effettivamente sostenute, secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi; che, di conseguenza, la società Teletu ha documentato la correttezza del proprio operato in relazione all'adempimento di tali obblighi, alla preventiva verifica, da parte dell'Agcom, del rispetto del criterio di pertinenza e causalità su indicato; che tali costi sono stati riportati nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore.

Ciò posto, a norma delle disposizioni sopra richiamate, l'odierna domanda della ricorrente non è meritevole di accoglimento, tuttavia preme formulare un'ulteriore considerazione: giusto quanto dedotto dall'operatore resistente, all'epoca dell'accordo transattivo, sottoscritto tra le parti in data 7 gennaio 2013, la fattura, oggetto dell'odierna contestazione, era stata già emessa dall'operatore ed inoltrata all'indirizzo dell'utente. Tuttavia, la ricorrente non ne aveva fatto menzione nell'istanza di definizione.

In proposito si osserva che la sig.ra Spagnuolo non avrebbe potuto menzionare la fattura qui in discorso, in quanto, all'epoca della presentazione dell'istanza di definizione, protocollata nel mese di novembre 2012, la fattura di che trattasi non era ancora stata emessa e, dunque, non era pervenuta all'indirizzo dell'utente.

Quantunque la transazione, sottoscritta, come si è detto, in data 7 gennaio 2013, non ricomprendesse lo storno di tale ultima fattura, tuttavia, non può essere sottaciuta la stretta connessione della problematica qui in esame con gli altri profili della controversia che sono stati oggetto dell'accordo transattivo sopra richiamato; inoltre, in ossequio al principio del *favor utentis*, che permea la vigente disciplina di settore, ed in considerazione di una valutazione complessiva della vicenda qui considerata, questo Comitato ritiene equo disporre che l'operatore Teletu provveda allo storno, in favore dell'odierna ricorrente, dell'intero importo della fattura n. xxxxx/2012, di € 134,95, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa della medesima ed eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2.2 Circa l'attivazione del servizio ADSL non richiesto.

La problematica concernente l'attivazione del servizio ADSL deve essere dichiarata inammissibile, per intervenuto accordo tra le parti. Infatti, inizialmente, la domanda formava oggetto dell'istanza di definizione del 15 novembre 2012, ma l'utente vi rinunciava per effetto dell'accordo transattivo sopra richiamato.

2.3 Circa la mancata risposta al reclamo.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la domanda non merita accoglimento, poiché, come documentato dall'operatore resistente, si è dato riscontro, nei termini contrattuali, alle richieste dell'utente. L'operatore, inoltre, ha manifestato la volontà di interloquire con l'utente, anche partecipando al tentativo di conciliazione ed all'udienza di definizione relativa al procedimento di secondo grado.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, il presente ricorso merita parziale accoglimento, pertanto, si stabilisce che la società Teletu xxx provveda a stornare, in favore della sig.ra Spagnuolo Xxxxx, l'intero importo della fattura n. xxxxx/2012, di € 134,95, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa della medesima ed eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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'odierno ricorso, stabilendo che l'operatore Teletu xxx provveda allo storno integrale, in favore della sig.ra Xxxxx Spagnuolo, della fattura n. xxxxx/2012, di € 134,95, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa della medesima ed eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;

2) Resta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

5) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione 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) sessanta 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

F.to Avv. Rosario Carnevale