

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 101

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Caravelli xxx c/TELETU xxxxxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 20/05/13, 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 12 marzo 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 12007, con cui il sig. xxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la TeleTu xxxx, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 20 marzo 2013, prot. n. 13231, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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;

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxxxx ha dichiarato quanto segue:

nel mese di novembre 2012 ha deciso di passare dal gestore Teletu ad altro operatore;

nel mese di febbraio 2013 gli è pervenuta la fattura n. xxxx, contenente un contributo di disattivazione pari a € 33,05, più Iva, regolarmente pagata;

l'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007 – decreto Bersani, prevede la facoltà di recedere o di trasferire utenze senza pagare alcuna penale;

la normativa di settore e le Delibere Agcom hanno stabilito come l'utente non sia tenuto a versare alcuna penale, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso o trasferimento sono quelli giustificati da costi dell'operatore, ossia le spese per cui sia dimostrabile un costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza;

l'Agcom ha precisato che i costi di disattivazione devono risultare correlati ai costi effettivi che l'operatore sostiene, mentre per le procedure riguardanti il trasferimento ad altro operatore, i suddetti costi non dovrebbero essere neppure applicati.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 18 febbraio 2013, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione. In particolare, ha richiesto il rimborso della somma pagata, nonché l'indennizzo e/o il risarcimento del danno pari a € 500,00.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 20 marzo 2013, parte convenuta, con memoria del 17 aprile 2013, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente, precisando:

*"i costi di disattivazione applicati corrispondono a quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e alla approvazione dell'Agcom"*, in conformità all'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007 – decreto Bersani;

tale costo, per la migrazione del servizio voce e adsl, è pari a € 40,00.

### Motivi della decisione

#### 1 In tema di rito.

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione, che si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com., chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. xxxx, deve intendersi come domanda di condanna di TeleTu al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

## 2. Riguardo al merito.

### 2.1. Con riferimento al rimborso della fattura pagata e all'indennizzo richiesto

Il ricorrente ha contestato la legittimità dei costi di disattivazione applicati dalla Società a seguito della migrazione dell'utenza ad altro gestore, eccependo la violazione della legge Bersani nella parte in cui ha imposto agli operatori di giustificare (ai consumatori) gli importi addebitati.

Di converso, la Società ha precisato che *"i costi di disattivazione applicati corrispondono a quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e alla approvazione dell'Agcom"*, in conformità all'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007 – decreto Bersani. Per la migrazione del servizio, l'istante avrebbe dovuto sostenere il costo di € 40,00.

E' opportuno evidenziare che il predetto costo di disattivazione o doveva essere previsto in sede di adesione contrattuale (Teletu non ha prodotto il contratto dal quale evincere la previsione dei costi di disattivazione), oppure la società avrebbe dovuto produrre una nota con cui informava il sig. xxxxxx dell'introduzione dei costi di disattivazione, con preavviso di 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso (circostanza non dimostrata), in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259.

Ne consegue che la richiesta di storno è accolta.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo, l'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

### 3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 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"*.

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Per quanto sopra precisato, si ritiene non poter riconoscere le spese della procedura di definizione.

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'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) TeleTu xxxxxx, in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 12 marzo 2013 dal sig. xxxx, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, € 33,05 +Iva, a titolo rimborso costi di disattivazione. Spese di procedura non dovute.
- 3) 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, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;

- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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;
- 6) TeleTu xxxxx è tenuta 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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 Mangano

#### **V. Il Direttore del Co.Re.Com.**

f.to Avv. Rosario Carnevale