

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N. 115**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'Orrico xxx c/ Teletu xxx .

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 15/05/2014 , 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;

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";

Vista l'istanza del 12 dicembre 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 53795, con cui il Sig. xxx D'Orrico ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto 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.;

Vista la nota del 24 dicembre 2013 (prot. n. 55802), 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;

Visto l'avviso di convocazione (prot. n. 1575 del 14 gennaio 2014) 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 29 gennaio 2014, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 29 gennaio 2014, 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. xxx D'Orrico, ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società Teletu xxx, lamentando l'interruzione dei servizi voce + ADSL dalla fine del mese di marzo 2013 a tutto il mese di maggio 2013, data di migrazione dell'utenza in Telecom Italia. Contesta come non dovute le fatture emesse da Teletu per i mesi di cessazione dei servizi, ovvero dal mese di aprile al mese di dicembre 2013, e ne chiede lo storno integrale, con azzeramento della posizione debitoria e ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Chiede il rimborso degli importi non dovuti relativi ai canoni addebitati nella fattura n. xxx, per complessivi € 23,80, ed il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per i disagi subiti, oltre al rimborso delle spese di procedura.

Allega documentazione comprovante quanto dichiarato.

In relazione a detta controversia è stato esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione, come da verbale di mancata conciliazione del 10 dicembre 2013, in atti.

La società Teletu, nella memoria di costituzione e comparsa, rappresenta che, dai propri sistemi, non emerge alcuna richiesta di migrazione successiva a quelle andate in scarto (rispettivamente in data 26/2/2013 verso Fastweb e in data 28/3/2013 verso Tiscali); che nei sistemi non vi è traccia della migrazione verso Telecom; che non risulta in atti alcuna richiesta di cessazione da parte dell'utente; che, in mancanza, Teletu ha continuato ad emettere fatture; che nessun reclamo scritto è mai pervenuto all'indirizzo del gestore, da parte dell'odierno istante, in relazione ai fatti qui contestati.

A seguito del contraddittorio instauratosi con l'utente in occasione dell'avvio dei procedimenti dinanzi al CoReCom Calabria, da verifiche più approfondite, Teletu ha avuto contezza che l'utenza *de qua* è rientrata in Telecom in data 15 maggio 2013, di conseguenza, assicura di aver provveduto ad inserire sui propri sistemi l'ordinativo di cessazione della linea suddetta per l'allineamento dei sistemi medesimi.

In conclusione, per le ragioni suddette, Teletu respinge ogni addebito in relazione ai fatti contestati, tuttavia, per mero spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, propone lo storno dell'insoluto esistente ed un indennizzo di € 200,00 in favore dell'odierno ricorrente.

Nella denegata ipotesi di diversa e più grave condanna, la società resistente chiede che l'indennizzo venga liquidato in via equitativa, avuto riguardo alla propria assenza di responsabilità nella vicenda *de qua*, come documentato in atti, e dell'assenza di pregiudizio in capo all'utente, evidenziando che questi, dal mese di maggio 2013, ha usufruito dei servizi erogati da Telecom Italia.

### Motivi della decisione

#### 1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione, senza raggiungere l'accordo, come da verbali, in atti. Le proposte di bonario componimento, formulate dall'operatore, non sono state accettate dal legale dell'utente, in quanto non ritenute congrue.

## 2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta l'indebita disattivazione dei servizi voce + ADSL da parte di Teletu e l'emissione di fatture, dal mese di maggio al mese di dicembre 2013, nonostante che l'utenza in questione fosse migrata verso Telecom Italia. Lamenta, altresì, che la migrazione verso Telecom ha subito ritardi per causa imputabile all'odierno convenuto. Chiede lo storno integrale degli addebiti, il rimborso di alcune somme non dovute e gli indennizzi, come da condizioni di contratto.

L'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni rese dalle parti e della documentazione esibita in atti, ha accertato che l'utenza *de qua* è stata attiva con l'operatore Teletu fino al 13 aprile 2013. Infatti, fino a quella data, come risulta dalla documentazione in atti, l'operatore ha registrato dei consumi sull'utenza in questione. In data successiva non si rilevano consumi, né per il traffico voce, né per il traffico dati. Dal 15 maggio 2013, come dichiarato e dimostrato dalla stessa difesa avversaria, l'utente risulta definitivamente migrato verso Telecom Italia. Tuttavia, sono state prodotte fatture, che risultano emesse da Teletu in data successiva alla migrazione verso Telecom Italia e nelle quali si registrano addebiti per canoni servizio voce e ADSL, ma nessun consumo per traffico. Ciò conferma la veridicità di quanto sostenuto dall'odierno ricorrente e la fondatezza della relativa richiesta di storno. Per quanto sopra, è fatto obbligo all'operatore Teletu di provvedere allo storno integrale dell'insoluto esistente a carico del sig. D'Orrico, dalla data del 15 maggio 2013 in avanti, con azzeramento della posizione debitoria e ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti.

Quanto alla fattura n. xxx del 20/4/2013 di € 69,61, l'istante chiede il rimborso dell'importo di € 23,80, contestando la fondatezza dell'addebito. La domanda merita accoglimento in misura parziale; infatti, la somma addebitata (contributo canone voce "tutto per te"), è relativa al periodo 13/3/2013-12/5/2013, invece l'istruttoria ha chiarito che l'utente ha usufruito del servizio di che trattasi fino al 13 aprile 2013; pertanto, ha diritto al rimborso parziale, per il mese di mancata erogazione del servizio voce, nella misura di € 11,90. Nella medesima fattura, non risultano addebiti a titolo di canone ADSL per il periodo di mancata erogazione del servizio.

Quanto alle richieste di indennizzo, si ravvisa, nel caso di specie, un'indebita interruzione dei servizi voce + ADSL sull'utenza *de qua*, nelle more dell'espletamento di una procedura di migrazione con rientro in Telecom Italia. Stando a quanto emerso in fase istruttoria, sulla scorta della documentazione prodotta e considerato che l'operatore Teletu non ha fornito idonee giustificazioni per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai fatti contestati, si ritiene di dover accogliere le richieste di parte istante nei termini di seguito precisati: va riconosciuto all'utente un indennizzo per ciascun servizio sospeso, dal 14 aprile 2013 al 15 maggio 2013, per complessivi giorni 32 di disservizio. Trattandosi, come detto, di un'indebita interruzione dei servizi voce + ADSL nelle more dell'espletamento di una procedura di migrazione, si ritiene che la fattispecie in esame debba essere ricondotta alle previsioni di cui all'art. 6 (indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero) della delibera Agcom n. 73/11/Cons, che, al comma 2, stabilisce "In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'art. 5"; tale norma opera un rinvio all'art. 5 della delibera 73/11/Cons, citata, secondo cui, nei casi di completa interruzione dei servizi di che trattasi, è dovuto un indennizzo giornaliero di € 5,00 per ciascun servizio non accessorio, per ogni giorno di interruzione.

Quanto alle ulteriori richieste di indennizzo, per come formulate nell'atto introduttivo, i disservizi lamentati dall'odierno ricorrente non risultano in alcun modo provati. In particolare, non vi è prova che, come sostenuto alquanto genericamente dal ricorrente, l'operatore Teletu abbia ritardato colpevolmente il processo di migrazione dell'utenza *de qua* verso Telecom Italia.

In ragione di quanto appena espresso, in accoglimento parziale dell'odierno ricorso, si stabilisce che la società Teletu effettui in favore del sig. D'Orrico xxx i seguenti adempimenti:

- storno integrale dell'insoluto esistente dalla data del 15 maggio 2013 in avanti, con il conseguente azzeramento della posizione debitoria ed il ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti;
- rimborso di € 11,90 relativo alla fattura n. xxx del 20/4/2013 di € 69,61, per contributi non dovuti;
- indennizzo di € 320,00 (trecentoventi/00) per interruzione dei servizi voce + ADSL dal 14 aprile 2013 al 15 maggio 2013, per complessivi giorni 32 di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 6, comma 2 ed art. 5 (€ 5,00 al giorno x 2) - all. A alla delibera n. 73/11/Cons;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, considerato che l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione ed all'udienza di discussione relativa al secondo grado del procedimento, formulando proposte di bonario componimento che, tuttavia, non sono state accolte dal

legale dell'utente, perché non ritenute congrue, si ritiene equo che il gestore versi all'utente il rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le 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;  
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. D'Orrico xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Teletu effettui, in favore del medesimo, i seguenti adempimenti:
  - a) storno integrale dell'insoluto esistente dalla data del 15 maggio 2013 in avanti, con il conseguente azzeramento della posizione debitoria riferita all'odierno ricorrente ed il ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti;
  - b) rimborso di € 11,90 relativo alla fattura n. xxx del 20/4/2013, di € 69,61, per contributi non dovuti;
  - c) indennizzo di € 320,00 (trecentoventi/00) per interruzione dei servizi voce + ADSL dal 14 aprile 2013 al 15 maggio 2013;
  - d) rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' in facoltà del ricorrente 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.;
- 4) 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";
- 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente 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 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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

#### Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale