

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 136

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Cavallaro xxxxx c/TELETU

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 23/07/2012, 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 20 febbraio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8434, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 24 febbraio 2012, prot. n. 9744, 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. xxxx ha dichiarato di essere stato intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, per la quale, in data 21 marzo 2009, aveva segnalato un guasto al gestore convenuto.

Nonostante ripetuti solleciti, il disservizio è perdurato per 25 giorni, sicché l'utente ha richiesto la risoluzione per inadempimento contrattuale, con raccomandata a/r del 21 aprile 2009.

Successivamente, sono stati promossi due tentativi di conciliazione innanzi al Corecom, nei confronti di TeleTu, entrambi conclusi con esito positivo (verbali di conciliazione del 16 novembre 2009 e del 31 marzo 2011).

Tuttavia, ad oggi, l'utente lamenta che giungono al proprio domicilio richieste di pagamento, nello specifico una fattura pari a € 79,00 (inoltrata con lettera di accompagnamento del 9 settembre 2011).

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 6 ottobre 2011, presso questo Co.Re.Com., un altro tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

In data 20 febbraio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione. In particolare, ha richiesto lo storno dell'importo non dovuto, nonché il risarcimento per i disagi subiti nella misura di € 5.000,00.

In seguito a nota di avvio del procedimento, datata 24 febbraio 2012, parte convenuta, con memoria del 14 marzo 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente.

In primo luogo, Teletu ha dichiarato che nessuna somma è stata richiesta all'utente per fatture non pagate, atteso che, giusto verbale di conciliazione del 31 marzo 2011, il gestore ha provveduto, in data 20 aprile 2011, allo storno, a mezzo note di credito del 27 aprile 2011, delle seguenti fatture :xxx di € 38,11; xxx di € 32,17; xxxx di € 32,17; xxx di € 33,32; xxxx di € 32,17; xxxx di € 32,17; xxx di € 32,17; xxxx di € 56,80.

In particolare, all'utente sono state stornate tutte le fatture emesse a partire dai consumi registrati dal 4 marzo 2009, sino alla fattura del 27 luglio 2010, contenente contributo di disattivazione.

Il gestore ha, anche, evidenziato che il bollettino di versamento, allegato dal ricorrente alla propria documentazione depositata agli atti, non appare idoneo a dare prova degli assunti ex adverso esplicitati, dal momento che esso non è corredato né di lettera accompagnatoria, né di busta con timbro postale. La mancanza di tali elementi ha impedito a Teletu di verificare a cosa si riferisse tale bollettino postale e se esso sia stato emesso prima delle note di credito del 27 aprile 2011 sopracitate.

Teletu aggiunge, ancora, che la contestazione portata all'attenzione del Co.Re.Com. nel GU14, appare identica, nel contenuto, a quella che è stata oggetto di conciliazione già nella seduta del 31 marzo 2011. Ration per cui sembrerebbe che l'oggetto della controversia sia stato già trattato in occasione dell'udienza menzionata, che non vi siano nuovi elementi, e che non si tratti di problematiche di natura diversa o di nuove reiterate richieste, successive a quella già trattata.

Di converso, con memoria del 5 aprile 2012, l'utente ha specificato che il primo tentativo di conciliazione aveva come oggetto "sospensione utenza causa guasto" e si è concluso con il riconoscimento della somma di € 430,00; il secondo tentativo aveva ad oggetto "addebito somme in contestazione" e si è concluso con il riconoscimento della somma di € 200,00, lo storno delle fatture succitate, nonché il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Teletu, in quella sede, prendeva, anche, atto della risoluzione contrattuale.

Ne consegue che illegittima sarebbe la successiva richiesta di pagamento, anche perché la fattura in contestazione è priva di numero, nonché di data di scadenza.

Con memoria di replica del 17 aprile 2012, l'utente ha ribadito che l'oggetto della presente controversia è diverso rispetto alla precedente istanza, essendoci una nuova fattura, con relativa lettera di accompagnamento del 9 settembre 2011, ed essendosi controparte, precedentemente, impegnata a ritirare la pratica dalla società di recupero crediti.

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

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento alla richiesta di nuovo pagamento

Teletu si è limitata a dichiarare che nessuna somma è stata chiesta all'utente per fatture non pagate, atteso che il gestore ha provveduto, in data 20 aprile 2011, con note di credito del 27 aprile 2011, a stornare tutte le fatture oggetto di contestazione nel secondo tentativo di conciliazione, promosso dall'odierno utente.

Per di più, il gestore ha evidenziato che l'attuale contestazione appare identica, nel contenuto, a quella che è stata oggetto di conciliazione già nella seduta del 31 marzo 2011

Il ricorrente ha, invece, ribadito e dimostrato che l'oggetto della presente controversia è diverso rispetto al quello indicato nella precedente istanza di conciliazione.

Difatti, l'oggetto del terzo tentativo di conciliazione è conseguenza ad una nuova richiesta di pagamento pari a € 79,00 (avanzata nonostante l'avvenuta risoluzione contrattuale), inoltrata con lettera di accompagnamento del 9 settembre 2011 (depositata agli atti), e, dunque, successiva alle note di credito del 27 aprile 2011 succitate.

Ne deriva, dunque, che l'assenza di prova contraria del gestore, permette, ex adverso, di ritenere comprovata la versione dei fatti rappresentata dall'utente.

Per quanto sopra espresso, si ritiene legittimo riconoscere al ricorrente l'annullamento della fattura pari a € 79,00.

2.2 Con riferimento alla 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.

Pertanto, e in conclusione, la domanda proposta deve essere parzialmente accolta, riconoscendo al ricorrente lo annullamento della fattura pari a € 79,00. Resta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, per l'eventuale risarcimento dei danni.

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, mentre il ricorso in decisione, viene accolto parzialmente.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare 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'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. xxxx in data 20 febbraio 2012. Per cui l'operatore TeleTu, per quanto in parte motiva, è tenuto a provvedere all'annullamento della fattura pari a € 79,00;
- 2) 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.;
- 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'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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) La società TeleTu 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 Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale