

DELIBERA n. 22/08/CIR
definizione della controversia Megli/Elitel s.r.l.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2008;

VISTA 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, lettera a), n. 14;

VISTA 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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 30 maggio 2007, prot. n. 35428/07/NA, con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con Elitel S.r.l. avente ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti;

VISTA la nota dell'8 giugno 2007, prot. n. 37869/07/NA, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 13 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

PRESO ATTO della mancata partecipazione della società Elitel S.r.l. all'udienza di discussione, tenutasi in data 26 giugno 2007;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, titolare dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamenta l'attivazione di servizi mai richiesti.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

- a) a partire da maggio 2006 si è visto recapitare bollettini per il pagamento di servizi di telefonia offerti dalla società Elitel S.r.l. contenenti, però, un indirizzo che non corrispondeva né al proprio indirizzo né a quello precedente;
- b) contattando il servizio clienti Elitel, veniva a conoscenza che l'attivazione era avvenuta da un numero di cellulare non corrispondente né al proprio né a quello di alcun parente;
- c) in data 23.06.2006 ha provveduto a cessare il contratto con la società Elitel S.r.l.;
- d) in data 29.11.2006 ha ricevuto una richiesta di recupero crediti a cui ha fatto seguito, in data 19.12.2006, la messa in mora da parte della società telefonica;
- e) in assenza di qualsiasi riscontro ai reclami inoltrati, l'istante provvedeva ad avviare la procedura per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. Toscana chiedendo € 300 per il danno arrecatogli, ma il tentativo si concludeva con un verbale di mancato accordo a causa dell'assenza dell'operatore.

II. Risultanze istruttorie

Sulla base degli scritti difensivi prodotti dalla parte istante, nonché dagli elementi conoscitivi acquisiti al procedimento, è risultato che:

1. a fronte della contestazione circostanziata da parte dell'utente, la società Elitel S.r.l. non ha prodotto né scritti difensivi né ha presenziato all'udienza fissata in data 26 giugno 2007;
2. in particolare il predetto operatore non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuta conclusione a distanza del contratto con l'utente;
3. pertanto la fornitura del servizio da parte della Elitel S.r.l. va considerata effettuata in assenza di richiesta da parte dell'utente.

III. Motivi della decisione.

Nel caso di specie la società Elitel S.r.l. ha attivato il servizio di fonia sull'utenza residenziale intestata al sig. XXX senza il consenso dello stesso.

Pertanto la successiva emissione di fatture relative a detto servizio, così come la richiesta di recupero del credito da parte della società Advacing Trade S.p.A. in nome e per conto della società Elitel S.r.l., va ritenuta indebita e, quindi, le somme richieste non dovute.

RITENUTA, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, la fondatezza dell'istanza dell'utente;

CONSIDERATO che la società Elitel S.r.l., a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto, non ha dato riscontro ai reclami dell'utente, né ha partecipato alla procedura conciliativa ed al procedimento di definizione *de quo*;

RITENUTO, quindi, che il cliente abbia diritto ad essere rimborsato per le spese sostenute, a causa della summenzionata condotta omissiva, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 200 (duecento);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Elitel S.r.l. è tenuta a provvedere allo storno delle somme fatturate a carico dell'istante in conseguenza dell'attivazione del servizio contestato, relative a: 1) fattura n. VB654272 di Euro 126,48; 2) fattura n. VB547662 di Euro 146,74; 3) fattura n. VB443186 di Euro 127,48, per un totale di euro 400,70.

La predetta società è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, la somma di euro 200 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

La società provvederà, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 aprile 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola