



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 16 del 15 GIUGNO 2012

Oggetto: Definizione della controversia: ... / TELETU S.p.a.

L'anno 2012 addì 15 del mese di giugno, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonella D'Aloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del

M
B.
C
G



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Annalisa Di Carlo;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot.n. ...) il sig. ... chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Teletu S.p.a. (già Opitel S.p.a.), di seguito, per brevità, Teletu, relativa all'utenza telefonica allo stesso intestata contraddistinta dal numero ...
- con successivo formulario GU5 (prot. n. ...) l'istante chiedeva a Codesta Autorità di emettere un provvedimento temporaneo di riattivazione della predetta utenza sospesa in data 29.12.2011 nel solo servizio di uscita;
- con nota (prot. n. ...) codesta Autorità chiedeva al gestore di produrre memorie e documentazione relative alla richiesta di adozione in via d'urgenza del provvedimento temporaneo (ex art. 5 della delibera 173/07/Cons);
- con nota mail (prot. n. ...) il gestore, a mezzo del proprio legale Avv. ..., inoltrava le proprie memorie difensive;
- a seguito delle memorie del gestore il Corecom Puglia rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo (prot. n. ...);
- con nota (prot. n. ...) questo Ufficio comunicava ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e l'udienza per la discussione della controversia concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;
- con nota mezzo fax del 07.02.2012 la società Teletu depositava, a mezzo del proprio legale Avv. ..., memorie difensive in ordine alla procedura di definizione in oggetto;
- l'udienza fissata per il giorno 15.02.2012 veniva rinviata a seguito di richiesta di rinvio formulata dall'utente;
- con nota (prot. n. ...) veniva riconvocata, in data 20.03.2012, l'udienza di discussione della controversia alla quale prendeva parte il solo gestore che si riportava integralmente ai propri scritti difensivi depositati in precedenza.

L'utente non partecipava ma formulava una ulteriore richiesta di rinvio.

Esaurita la fase istruttoria la pratica veniva definita

Considerato quanto segue:



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. _____ intestatario dell'utenza telefonica _____ e titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico, voce e adsl, con il gestore Teletu S.p.a., nella propria istanza introduttiva rappresentava di aver subito l'interruzione del servizio di telefonia fissa e adsl in pendenza di tentativo obbligatorio di conciliazione e che la velocità del servizio adsl fosse inferiore a quella dichiarata. Chiedeva pertanto un adeguato risarcimento danni unitamente ad un indennizzo.

Preliminarmente, si espunta dalle doglianze indicate in formulario GU14 la lamentata "velocità adsl inferiore a quella dichiarata" poiché non costituisce oggetto di precedente istanza di conciliazione della controversia.

Con riferimento inoltre alla richiesta di risarcimento danni si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Premesso che nell'istanza di definizione della controversia la descrizione dei fatti formulata dall'utente risulta del tutto generica e priva di un riscontro probatorio si cercherà comunque di ricostruire l'accaduto sulla base della documentazione in atti.

L'utente lamentava la sospensione del servizio di telefonia fissa e adsl durante l'esperimento della procedura di conciliazione della controversia.

La società resistente nelle proprie memorie difensive contestava quanto dedotto, eccepito e concluso dall'istante in quanto *"infondato sia in fatto che in diritto oltre che meramente pretestuoso"* ed in particolare precisava che *"il thema decidendum di questa controversia ha per oggetto una interruzione continuata e periodica della linea telefonica in seguito al mancato pagamento da parte dell'utente di numerosi conti telefonici"*

Le fatture insolute risultano essere circa 12 (così come indicato nella memoria difensiva del gestore) e riguardano conti telefonici afferenti agli anni 2008, 2010, 2011, 2012 per un importo complessivo di circa € 2.339.47.

Alla data del 07.02.2012 la società Teletu faceva presente che nonostante tale situazione contabile la scheda cliente non risultava ancora cancellata e il servizio voce era attivo.

La società Teletu inoltre riteneva di aver *"esaustivamente fornito la prova dell'avvenuta gestione del reclamo sin dalla data del 26.09.2008 quando ottemperava ad un ordine di riattivazione del Corecom Puglia del 03.09.2008"* e provvedeva ad *"una modifica del piano tariffario da rete tutto compreso a super rete tutto compreso"*.

Occorre all'uopo ricordare che durante la procedura conciliativa, incardinata con formulario Ug nell'anno 2010, l'utenza in questione era stata sospesa più volte dal gestore per una costante morosità.

In data 04.10.2010 veniva gestita dal gestore una procedura GU5 di sospensione del servizio da parte del gestore per insoluti, e la società Teletu provvedeva a riattivare l'utenza.

Successivamente l'utenza telefonica del sig. _____ in data 22.12.2010 veniva nuovamente sospesa per insoluti e il Corecom Puglia rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo formulata dall'utente comunicando allo stesso, nel medesimo provvedimento, quanto asserito nella



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

mail dal gestore : *"effettuata in data odierna riattivazione utenza sospesa dal 22.12.2010 causa insoluti"*.

Successivamente, in data 10.04.2011, l'utenza veniva nuovamente sospesa e seguiva l'ennesima procedura di urgenza con la riattivazione della linea telefonica in data 23.04.2011.

In data 11 maggio 2011 la procedura conciliativa si concludeva con un verbale di mancato accordo.

La società nelle proprie memorie inoltre rilevava che *"in data 29.12.2011 viene effettuata una segnalazione al cliente per traffico anomalo verso mobili"* *" il 29 dicembre 2011 la società decide di sospendere il cliente per debito elevatissimo e provvede ad effettuare segnalazione al servizio frodi"*.

Viene pertanto inoltrata dal sig. . presso gli uffici del Corecom Puglia, in pendenza della procedura di definizione della controversia, un formulario GU5 per la riattivazione del servizio e, anche questa volta codesta Autorità, a seguito anche della riattivazione dell'utenza da parte del gestore, si pronunciava rigettando la richiesta di provvedimento temporaneo comunicando nella medesima nota inviata all'utente quanto indicato nelle memorie difensive del gestore: *" l'utenza sospesa in data 29.12.2011 per superamento limite di credito pari ad € 2018,40"*.

Il 10 gennaio la società riceveva ulteriore reclamo poiché l'utente non *" riuscirebbe a ricevere"*, e effettuate le dovute verifiche la società si accerta che i numeri che il cliente non riesce a chiamare sono solamente numerazioni di utenze ubicate nel Principato di Monaco.

2. Conclusioni

Alla luce di quanto emerso dalla ricostruzione dei fatti appare evidente che le sospensioni del servizio telefonico siano dipese da una reiterata morosità di cui l'utente non poteva non esserne a conoscenza in considerazione anche del fatto che, negli stessi provvedimenti di rigetto della richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 della delibera 173/07/Cons, codesta Autorità ben aveva evidenziato che le sospensioni erano dovute ad una persistente morosità.

Inoltre, alla luce di quanto dedotto dalle parti e dalla documentazione in atti, non appare che le fatturazioni rimaste insolute siano state oggetto di doglianza o di qualsivoglia contestazione da parte dell'utente.

Alla luce di quanto esposto

CONSIDERATO che il Sig. . ha sempre fruito del servizio telefonico fornito dalla compagnia telefonica, che alcuna contestazione è stata mossa nei confronti del gestore telefonico nel corso del rapporto, che le sospensioni del servizio sono state motivate da una persistente ed ingiustificata morosità da parte dell'utente, che gli addebiti nonché i conti telefonici rimasti insoluti non sono stati oggetto di doglianza, si ritiene di dover rigettare in toto le richieste formulate dall'utente nella propria istanza di definizione della controversia.

CONSIDERATO che la società TELETU S.p.a. non ha posto in essere un comportamento difforme da quello prescritto dalla normativa;

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza di alcuna responsabilità in capo alla società in ordine alla questione sollevata dall'istante tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dal medesimo;

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presenta dal Sig. nei confronti del gestore Teletu S.p.a..

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

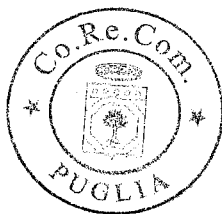
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

L'Istruttore
(avv. Annalisa Di Carlo)

La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA