

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 54 /2012

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 18 luglio 2012

OGGETTO

Definizione della controversia Mauro/Teletu S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA l'istanza presentata dal signor *[nome]* Mauro (agli atti con prot. n. VC/3685/12) con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Teletu S.p.A. (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota di data 22 maggio 2012, prot. n. VC/3807/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 12 giugno 2012, prot. n. VC/4398/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 27 giugno 2012;

UDITA la parte ricorrente nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. *[nome]* Mauro, già intestatario dell'utenza telefonica 040-*[numero]* (codice cliente *[numero]*), ha lamentato il ritardo nella lavorazione da parte di Teletu della richiesta di recesso (*rectius*, cessazione della linea) per la fornitura del servizio di fonia e Adsl attestato sull'utenza in epigrafe.

In particolare, con l'istanza introduttiva del procedimento che rinvia ai fatti e alla richieste dedotte con l'istanza di conciliazione della controversia, il ricorrente ha riferito:

1) di aver comunicato al gestore Teletu la volontà di recedere dal contratto a mezzo lettera ar inviata a maggio 2011;

2) ma di aver, tuttavia, ricevuto tra il giugno 2011 e il marzo 2012 fatture emesse da Teletu, nonostante i molteplici contatti telefonici rassegnati al Servizio clienti, una comunicazione di recesso e un reclamo; situazione, questa, che lo costringeva, in assenza di riscontro da parte del gestore, a rivolgersi al Co.Re.Com. FVG per il tentativo obbligatorio di conciliazione conclusosi, peraltro, con esito negativo per mancata adesione dell'operatore convenuto.

Il ricorrente deferiva a questa Autorità la soluzione della controversia chiedendo, per quanto esposto:

- 1) la chiusura della linea a far data dal 10 giugno 2011;
- 3) lo storno delle fatture emesse successivamente al 10 giugno 2011;
- 3) il ritiro della pratica recupero crediti.

Con memoria di data 12 giugno 2012 si costituiva, nei termini previsti, la società Teletu, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata dall'avv. Francesco Coin, ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di Mestre (VE), via Spalti n. 49/A esponendo che:

- *"il sig. Mauro avrebbe inviato una raccomandata di recesso in data 10.06.2011 ergo chiede l'annullamento di tutte le fatture inviategli dopo tale data. Tuttavia è bene ricordare che il servizio veniva erogato e l'odierno istante ne usufruiva appieno, donde non sussiste alcuna ragione per l'accoglimento della domanda radicata";*

- e più esplicitamente, *"la domanda intentata dal sig. Mauro contro Teletu non ha quindi alcuna ragione o valido motivo di essere accolta per il solo ed unico seguente motivo di diritto infondatezza dell'istanza. Le fatture ineriscono l'una ad una periodo di utilizzo del servizio l'altra, a chiusura del contratto, comprendente i costi di disattivazione. L'AGCOM stessa, in plurime occasioni, non ha mancato di rilevare la correttezza dei costi fissi addebitabili all'utente (spese amministrative e tecniche), le quali conseguono automaticamente ad ogni chiusura dell'utenza. Non sussiste, pertanto, alcuna valida ragione, ancorché giuridica, idonea a sollevare il cliente";*

- di guisa che *"giusta la <banalità> del caso in oggetto, non si ritiene di altro aggiungere alla ridda di motivi opposti in merito all'infondatezza dell'istanza. Con ogni spesa a carico dell'istante anche della presente procedura".*

Concludeva, quindi, il gestore convenuto - *"con ogni più ampia riserva di motivi sulla legittimità, opportunità, ragionevolezza, in ordine all'iter amministrativo del presente procedimento"* - chiedendo, in via principale e nel merito, respingersi le pretese attoree tutte, così come formulate in formulario GU14, *"poiché infondate in via di fatto ed in punto di diritto, per tutte le ragioni esposte in narrativa ivi compresi quelli in diritto, con richiesta di espressa condanna alle spese della presente procedura"*.

Da par suo, il ricorrente, sempre in data 12 giugno 2012, trasmetteva al Corecom FVG un fax dimettendo in atti, ad integrazione della pratica iscritta al rep. 57/12, una lettera di intimazione ad adempiere dei legali della Ge.Ri Gestione Rischi S.r.l. e una ulteriore fattura emessa da Teletu il 30 maggio 2012.

Veniva, quindi, convocata l'udienza per la discussione della controversia cui partecipava il solo ricorrente che ribadiva quanto già dedotto in atti.

II. Motivi della decisione

II.a Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Anche le eccezioni *"sulla legittimità, opportunità, ragionevolezza, in ordine all'iter amministrativo del presente procedimento"* vengono rigettate, perché infondate e pretestuose.

Atteso che l'utente ha correttamente esercitato il recesso secondo le anzidette modalità e che la società Teletu, in difformità a quanto previsto dalle proprie Condizioni generali di contratto, non ha garantito al cliente la cessazione dei servizi erogati entro i termini di legge, le domande del ricorrente sono, come già detto, meritevoli di positivo accoglimento con le precisazioni di seguito esposte.

La società Teletu è tenuta a disporre lo storno delle fatture emesse a carico del ricorrente e, più precisamente, la fattura n. 23709143510 del 15 settembre 2011, la 23710843770 del 22 novembre 2011, la n. 23712482992 del 22 gennaio 2012, la n. 23714068222 del 22 marzo 2012 e la n. 23715596557 del 30 maggio 2012 e a regolarizzare la posizione amministrativa contabile, anche provvedendo al ritiro della pratica recupero crediti a sua cura e spese.

Atteso che la fattura n. 23715596557 del 30 maggio 2012 reca quale addebito il contributo di disattivazione (contributo che, per la verità, sarebbe dovuto), si ritiene di disporre a carico di Teletu e in favore della parte istante la liquidazione dell'importo di € 50,00 (cinquanta/00) ex art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, anziché il diverso importo, ritenuto di equità e proporzionalità, di € 100,00 (cento/00);

VISTA la nota prot. VC/ 5344/12, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

DELIBERA

1. La società Teletu S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla parte istante, è tenuta, in favore dello stesso, a:

a) disporre lo storno delle fatture emesse a carico del ricorrente e, più precisamente, la fattura n. 23709143510 del 15 settembre 2011, la 23710843770 del 22 novembre 2011, la n. 23712482992 del 22 gennaio 2012, la n. 23714068222 del 22 marzo 2012 e la n. 23715596557 del 30 maggio 2012 e a regolarizzare la posizione amministrativa contabile, anche provvedendo al ritiro della pratica recupero crediti a sua cura e spese.

2. La società Teletu S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) ex art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, anziché il diverso importo, ritenuto di equità e proporzionalità, di € 100,00 (cento/00), per la ragione sopra illustrata.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera AGCom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera AGCom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La Teletu S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con

