



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. *28* del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/o Teletu S.p.a. Risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche.

L'anno 2012 addì *28* del mese di *Novembre* nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f – Bari:

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

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 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);

Visto che:

- con istanza GU14 (prot.n. 20120001648) 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 0833/599601;

- con nota (prot. n.20120002831) 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;

- l'udienza fissata per il giorno 20.03.2012 si concludeva senza che le parti addivenissero ad un bonario componimento della controversia e il delegato all'istruttoria, preso atto di quanto dichiarato dalle parti si riservava di procedere all'acquisizione di ulteriori elementi istruttori;

- esaurita la fase istruttoria la pratica veniva definita,

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Annalisa Di Carlo;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso della audizione tenutasi in data 20.03.2012 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. Oggetto della controversia

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 contestava la fattura n. 23496233511 ed in particolare le voci in essa indicate relative al "contributo disattivazione mini" e "contributo disattivazione adsl" invocando quanto previsto dalla legge 40/2007 in materia di recesso.

Chiedeva pertanto l'annullamento di tale fattura e il riconoscimento delle spese di procedura.

All'udienza di definizione della controversia il gestore Teletu, a mezzo del proprio rappresentante, offriva lo storno di quanto addebitato in fattura eccezion fatta per la somma di euro 40.00 addebitata a titolo di corrispettivo per recesso anticipato del servizio fonia voce e adsl a seguito di migrazione dell'utente ad altro gestore.

L'utente non accettava la proposta e chiedeva di "pagare i costi effettivi di disattivazione" contestando anche la somma di Euro 40,00 più Iva giudicando la stessa "troppo esosa".

RISULTANZE ISTRUTTORIE

La legge 40/2007 al comma 3 dell'art. 1, prevede che " i contratti per adesioni stipulati con operatori di telefonia [...] devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di

trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore[...]".

Sul punto quindi, la vigente normativa (art. 1 comma 3 della legge 40/2007, secondo l'ambito di applicazione oggettivo previsto dalle Linee guida fornite dall'Agcom) legittima la società erogatrice del servizio a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi ammessi in caso di recesso e cioè quelli giustificati dalle spese sostenute dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento del servizio.

Tali spese devono essere portate alla conoscenza dell'utente anche attraverso la semplice lettura del contratto, per tale motivo l'Autorità, con delibera n. 96/07/CONS, ha stabilito che gli operatori della telefonia debbano formulare condizioni economiche trasparenti in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico.

Per dare trasparenza commerciale alle tariffe ed assicurare un adeguato livello di conoscenza ai clienti (anche sui costi della disdetta) tale delibera impone ad ogni operatore di pubblicare i prospetti informativi sintetici, le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta e uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

Tali elenchi inviati all'Autorità sono stati da quest'ultima pubblicati sul proprio sito web dove è possibile consultare un'apposita lista delle pagine web degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi con i collegamenti ipertestuali per facilitarne la lettura.

Orduque, nel caso che ci occupa si rappresenta che la società Teletu ha addebitato nella fattura contestata l'importo di Euro 50,00 come contributo di disattivazione mini e l'importo di Euro 50,00 come contributo di disattivazione adsl.

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez.III. 17/02/1986 n. 947) però, la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore e quindi opera sulla piano della verità del fatto affermato e non già sul piano volitivo, e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Nel caso di specie si evidenzia tale divergenza in considerazione del fatto che la società Teletu prevede nelle proprie condizioni contrattuali, rese pubbliche così come determinato dalla stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella succitata delibera, che in caso di disattivazione dell'utenza telefonica (servizio di fonia e adsl) per migrazione il costo a carico dell'utente è pari ad Euro 40,00 e non quanto addebitato in fattura a tale titolo.

Tale costo, adeguatamente pubblicizzato dall'operatore, in virtù della sua entità non elevata ma piuttosto proporzionata, sembra apparire tra l'altro in linea con quanto stabilito dalla stessa Direzione per la tutela dei Consumatori -nelle linee guida esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1 comma 4 della legge 40/2007- poiché i costi di spesa a carico dell'utente non sembrano contrastare con i criteri auspicati di congruità e pertinenza.

Alla luce di quanto sopra esposto:

RITENUTO che debba essere parzialmente rigettata la richiesta dell'utente di "annullamento della fattura n. 23496233511";

RITENUTO congruo, ai fini della definizione della controversia in oggetto, che l'utente corrisponda alla società Teletu S.p.a. quanto proposto dal gestore in sede di conciliazione: la sola somma di euro 40,00, addebitata a titolo di costi di disattivazione per migrazione dell'utenza telefonica, mentre la restante parte in fattura sarà stornata.

Adempimenti Contabili di cui alla Lr. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 e succ. mod. ed int.,

Vista la L.G. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

- che la società Teletu S.p.a. con riferimento alla fattura n. 23496233511 storni la restante somma insoluta.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

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

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

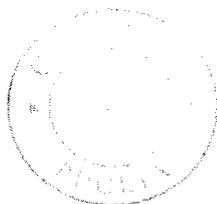
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 4 (quattro) fasciate sarà trasmesso in duplice copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per 5 giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 2012



*La presente copia composta
di n° 4 (quattro) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*



Il Direttore del Corecom Puglia
Dott. Domenico GIOTTA

Il Direttore

(Dott. Domenico Giotta)