



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 21

Adunanza del 21 agosto 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2401 del 28/02/2016.
Spese /fatturazioni non giustificate.

/ Teletu –

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventuno del mese di agosto nella sede di Via Colitto, 7-Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n° 50/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero:

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 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 l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM 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’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 28/02/2017 prot. 2401 presentata dall’Istante mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Teletu Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 07/03/2017 prot. n. 2791 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 07/03/2017 prot. n. 2791 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 22 maggio 2017;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 8366 del 28/07/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente atto;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.8366 del 28/07/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 19 prot. n. 2401 del 28/02/2017 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. la Tele TU Vodafone è tenuta a riconoscere in favore dell'utente
 - a) €. 38,00 (trentotto/00) per mancata risposta al reclamo;
 - b) €. 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

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 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

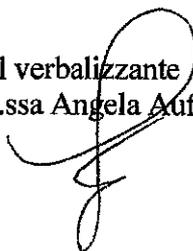
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

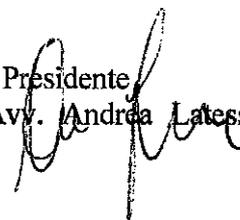
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





corecom
MOLISE

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0008366/17 Del 28/07/2017
Interna - Consiglio -



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Al Co.Re.Com. Molise

Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

**Oggetto: Definizione GU14 prot. 2401/16 del 28.02.2016
Teletu - Spese / fatturazioni non giustificate**

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *“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, recante *“Istituzione dell’ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 2401/17 del 28/02/17, l'avvio del procedimento prot. 2791/17 del 07/03/17, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione dell'utente.

Il ricorrente, _____, titolare dell'utenza di telefonia fissa n. _____, dopo aver esperito istanza di conciliazione con esito negativo, ha depositato istanza di definizione contro TeleTu Vodafone S.p.A. (da qui in avanti anche Teletu), con cui si duole dell'importo di € 6,10 a titolo di “Addebito per storno RID bancario”, presente nella bolletta n. 23744105185 del 24/08/16.

Egli ha pertanto domandato:

- 1) lo storno integrale della fattura oggetto della controversia, per l'inadempimento contrattuale di controparte;
- 2) il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10/9/16;
- 3) risarcimento del maggior danno subito, così come da Carta dei servizi TeleTu Vodafone S.p.A.;
- 4) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Posizione dell'operatore.

TeleTu, con propria memoria del 4/4/2017 - chiedendo il rigetto dell'avversa domanda - ha controdedotto la piena legittimità dell'addebito “per storno di RID bancario dell'importo di Euro 5,00”, in quanto l'utente sebbene avesse optato per il pagamento delle fatture a mezzo RID, si sarebbe reso moroso per 7 fatture (nn. 23743414335, 2374689222, 2371929073, 23741131765, 23740295182, 2379417832, 23738493914). Sicché, in ragione delle condizioni generali di contratto, l'azienda avrebbe potuto “addebitare al cliente i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture”.

L'operatore ha altresì rilevato l'eccessività della pretesa del ricorrente il quale “a fronte di una contestazione relativa a un addebito di Euro 5,00”, ha chiesto “lo storno dell'intero importo della fattura nonostante la regolare erogazione e fruizione dei servizi offerti”. Vodafone ha altresì eccepito l'inammissibilità delle richieste risarcitorie in quanto, le stesse, non possono essere avanzate innanzi all'Autorità adita, potendo la medesima riconoscere solo indennizzi, storni o rimborsi.

La replica dell'utente.

Con memoria di replica del 16/04/2017, l'istante ha ribadito come l'addebito fosse illegittimo.

Il ricorrente contesta la presunta morosità, perché le fatture, indicate come "insolute" nella bolletta del 28/08/2016, oggetto della controversia in esame, non sarebbero affatto tali. Esse sarebbero state infatti impugnate presso l'adito Co.Re.Com.

Per l'istante non conterebbe l'ammontare dell'importo contestato, bensì la violazione delle regole contrattuali. Infine, l'addebito sarebbe di € 6,10, e non piuttosto di € 5,00.

Passando all'esame della questione.

IN TEMA DI RITO, deve preliminarmente dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, posto 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. La domanda di risarcimento del danno, tuttavia, viene reinterpreta nel suo senso più logico e pertinentiale, come tesa al riconoscimento di indennizzi.

NEL MERITO, l'istanza dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Vanno in primo luogo rigettate le domande *sub* 1) e 3).

Il ricorrente assume di aver subito l'illegittimo addebito di € 6,10, per lo storno del RID bancario.

Per la predetta ragione egli pretenderebbe lo storno integrale delle fatture ed un cospicuo risarcimento, ritenendo l'illegittimo addebito, fonte di inadempimento contrattuale di portata tale da giustificare il proprio.

La voce, come visto, è stata fatturata a fronte dei tentativi di incasso, a mezzo rid, rimasti inesitati per la sospensione della modalità di pagamento. Il cliente, a tal proposito, ha riconosciuto di aver disposto la sospensione per evitare l'illegittimo addebito di talune fatture oggetto di contestazione.

Orbene, anche a voler prescindere dalla circostanza della mancata dimostrazione nell'istanza GU14 della presenza di una legittima contestazione delle fatture e del rispetto delle modalità e dei termini d'uopo, non può farsi a meno di considerare come l'esiguità dell'addebito non possa giustificare l'integrale mancato pagamento della bolletta.

Il totale mancato pagamento di una fattura scaduta - a fronte di un servizio telefonico erogato - avvenuto soltanto per le futili ragioni di cui sopra, non appare conforme al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto (*ex plurimis*, Cass. 14605/2004). Va precisato, infatti, come la voce contestata costituisca una minima parte del totale dovuto e, il diritto dell'istante, avrebbe potuto essere legittimamente salvaguardato con il pagamento parziale della fattura, con esclusione della voce ritenuta non dovuta. D'altro canto, le stesse condizioni generali di contratto, all'art. 10.8, prevedono la possibilità di *"addebitare al cliente i costi operativi sostenuti in caso di mancato*

pagamento delle fatture per incapacienza del conto corrente bancario su cui il cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture”

Nessun indennizzo o storno potrà dunque essere riconosciuto in favore dell'utente a tale titolo, in perfetta simmetria con il principio di concorso del fatto colposo del credito, sancito dall'art. 1227 c.c. e richiamato al paragrafo III.5.3. delle **Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013**, secondo cui: *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”*

Va invece riconosciuto un indennizzo per la mancata risposta al reclamo. La nota del 10/9/16, avrebbe infatti meritato un adeguato riscontro, in conformità alla previsione espressa dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP e dalla carta dei servizi del gestore. In specie, non è emersa la ricezione di una risposta alla doglianza sollevata dall'istante, né il gestore ha neanche eccepito di aver riscontrato il reclamo; sicché emerge un diritto del sig. _____ alla corresponsione di un indennizzo per *la mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio* tra utente e gestore.

L'indennizzo dev'essere quantificato in base al parametro previsto dall'**articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS**, secondo cui *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Pertanto, a fronte del reclamo e tenuto conto della franchigia di giorni 45 prevista dalla delibera 179/03/CSP, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 38,00 a titolo di indennizzo, per 38 giorni di ritardo (dal 10/9/16 alla data dell'udienza di conciliazione del 2/12/2016, in cui - in conformità all'indirizzo definitivo consolidato - le parti si sono incontrate e l'utente ha avuto l'opportunità di interloquire con l'operatore).

Infine, il comportamento complessivo delle parti, l'esiguità dell'oggetto, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, conducono a riconoscere in favore del medesimo - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO PROPONE AL CO.RE.COM
MOLISE

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza, con prot. 2401/17 del 28/02/17, TeleTu Vodafone S.p.A, è tenuta a riconoscere in favore dell'utente.
 - a) € 38,00 (trentotto/00), per la mancata risposta al reclamo;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento.

- 2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 27 luglio 2017

Il Direttore
Angela Aufiero

