

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 63 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ TeleTu S.p.a.

L'anno addì del mese di , 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	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015 ;

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 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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

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’Accordo quadro tra l’ Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies 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, sottoscritta tra l’ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, 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”, di seguito “Regolamento”;

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.”

Vista l’ istanza dell’utente Sig. I del 27.06.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’arbitraria richiesta di somme per una fornitura telefonica mai autorizzata sull’utenza n. 6

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, il Sig. [redacted] ha dichiarato quanto segue:

- a. A partire dall'anno 2006 si vedeva recapitare fatture TeleTu puntualmente contestante nonostante il pagamento;
- b. A fronte delle numerose raccomandate a/r 3.02.2006, 14.06.2006, 16.09.2006, 18.01.2007, 15.05.2007, 08.08.2008, 13.09.2008 nessun chiarimento perveniva dal Gestore che, attraverso diverse società di recupero del credito, sollecitava il pagamento delle fatture rimaste insolute;
- c. Da ultimo, con lettera datata 19.12.2013 Elliot S.r.l. intimava il pagamento della somma di € 309,72;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 1914/2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Storno della posizione debitoria n. 21;
- II. Ritiro della pratica dalla società di recupero del credito a cura e spese del gestore;
- III. Rimborso delle fatture pagate e contestate per € 527,36;
- IV. Indennizzo;
- V. Rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del presente procedimento, TeleTu nulla ha chiarito né documentato in ordine alla pretesa vantata nei confronti dell'utente; nessuna precisazione è stata fornita neppure in sede di discussione della controversia del 28.10.2014. Nei propri scritti difensivi l'Operatore si limita a dichiarare che TeleTu non può disporre l'annullamento del debito avendo ceduto il credito alla società Elliot in data 29.03.2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente è da rigettarsi l'eccezione di difetto di legittimazione formulata da TeleTu, per cessione del credito a una società che non riveste la natura di operatore di comunicazioni elettroniche; la domanda è stata avanzata correttamente nei confronti del fornitore di servizi telefonici titolare del rapporto contrattuale oggetto della presente controversia.

La giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni anche processuali opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), ivi inclusa la clausola compromissoria (Cass. 2394/1999).

Nel merito la controversia in oggetto attiene alla richiesta di un corrispettivo per un servizio mai richiesto né usufruito dall'utente; secondo l'ordinario criterio della ripartizione dell'onere della prova al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui o a caso fortuito (Cass. civ. 7996/2006).

Nel caso di specie non risulta in alcun modo provata la stipulazione di un contratto di somministrazione del servizio telefonico, né in forma scritta, né secondo le modalità dell'art. 2, all. a) Del. Agcom 664/06/CONS.

Si rammenta altresì che secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed

il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Sussiste in capo al Gestore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. 10313/2004): la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica; in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Alla luce di tali premesse, in assenza di prova contraria e di chiarimenti sul punto, la pretesa creditoria di TeleTu è da ritenersi illegittima con la conseguenza che va disposta la regolarizzazione della posizione contabile contraddistinta dal codice cliente n. 23500839140, con storno delle fatture emesse e il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del Gestore (richieste sub I e II).

TeleTu è altresì tenuta a restituire all'utente quanto da questi pagato, nella misura di € 527,36 come da documentazione in atti. Inoltre, trova accoglimento la richiesta sub IV), non avendo l'Operatore dimostrato di aver riscontrato i reclami formulati dall'utente con note del 3.02.2006, 14.06.2006, 16.09.2006, 18.01.2007, 15.05.2007, 08.08.2008, 13.09.2008.

Ebbene, sul punto il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e art. 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP dispone che, in caso di reclamo, il Gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Pertanto, ai fini che ci occupano, risultando provato che l'utente ha formalizzato reclami sin dall'anno 2006 e che gli stessi sono rimasti privi di riscontro, va liquidato il relativo indennizzo nella misura massima prevista dall'art. 11, comma 1, dell'allegato A) alla Delibera 73/11/CONS, a norma del quale *"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"*, da computarsi in misura unitaria ai sensi del comma 2 del ridetto articolo.

Infine, con riferimento alla richiesta sub V, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cinquanta/00) considerata la partecipazione del Sig. [] sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in accoglimento delle richieste dell'istante, Teletu S.p.a. è tenuta a:

- i. Regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante contraddistinta dal codice cliente n. [] stornando tutte le fatture emesse e ritirando la pratica di recupero crediti, a propria cura e spese;
- ii. Rimborsare la somma di € 527,36 (cinquecentoventisette/36) versata dall'utente;
- iii. Corrispondere € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per l'omesso riscontro ai reclami ed € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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

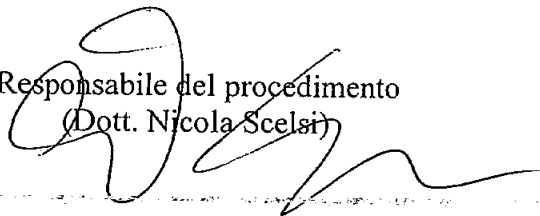
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

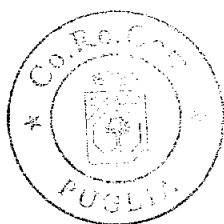
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
di n° 4 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

