CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 65 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 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, sottoscritta tra l' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 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. dell'11.09.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'arbitraria attivazione di un contratto mai richiesto e l'indebita richiesta di somme non dovute afferenti una fornitura che si assume eseguita sull'utenza n. 0832 .

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

a. In data 29.09.2008 apprendeva il subentro di TeleTu nel precedente Gestore telefonico, sebbene non avesse né fatto richiesta, né autorizzato il ridetto passaggio;
b. In pari data, pertanto, formalizzava richiesta di rientro in Telecom Italia;
c. Nelle more, pervenivano fatture telefoniche che contestava agli operatori del call center;
d. Con raccomandata del 14.10.2008 sporgeva ulteriore reclamo;
e. La società Elliot, incaricata del recupero del credito, sollecitava il pagamento di fatture rimaste insolute;
f. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 3466/2014.

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

I. Annullamento del contratto;
II. Rimborso della fattura pagata;
III. Storno dell'insoluto;
IV. Ritiro della pratica dalla società di recupero del credito;
V. Ascolto della registrazione relativa alla presunta adesione al contratto;
VI. Indennizzo pari ad € 500,00;
VII. Spese del procedimento pari ad € 200,00.

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 25.11.2014.

Nei propri scritti difensivi l'Operatore si limita a dichiarare di non poter 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 nei limiti di seguito precisati.

Preliminarmente è da rigettarsi l'eccezione di difetto di legittimazione formulata da TeleTu, per cessione del credito ad 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).

Con riferimento alle richieste formulate nell'istanza introduttiva del presente procedimento, si premette l'inammissibilità della domanda sub V), atteso 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 è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Con riferimento alla richiesta sub VII), si rappresenta che il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia è forfettariamente predeterminato in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di cui alla Delibera Agcom 173/07/Cons, a norma del quale "*nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*".

Nel merito, la controversia in oggetto attiene alla contestazione di un corrispettivo per un servizio mai richiesto né usufruito dall'utente e comunque contestato a mezzo note del 29.09.2008 e 14.10.2008 rimaste prive di riscontro.

A fronte di quanto chiarito e prodotto da parte istante, l'Operatore – pur avendone l'onere – non ha provato la fondatezza della pretesa, con la conseguenza che, in assenza di prova contraria e di chiarimenti sul punto, la pretesa creditoria di TeleTu è da ritenersi illegittima: va pertanto disposta la regolarizzazione della posizione contabile, con storno delle fatture emesse e il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del Gestore (richieste sub I, III e IV).

Sul punto, 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.

Non può invece trovare accoglimento la richiesta sub II) in quanto genericamente formulata e comunque non supportata da documentazione comprovante il pagamento e, in quanto tale, idonea a giustificarne il rimborso.

Inoltre, trova accoglimento la richiesta sub VI, non avendo l'Operatore dimostrato di aver riscontrato i reclami formulati dall'utente con note del 29.09.2008 e 14.10.2008, in atti.

Infatti, 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 nell'anno 2008 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 VII), fermo restando quanto già precisato in ordine alle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del summenzionato Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00) considerata la partecipazione dell'istante 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 riferita all'utenza 083[illegible], stornando tutte le fatture emesse e ritirando la pratica di recupero crediti, a propria cura e spese;

ii. Corrispondere € 400,00 (quattrocento/00), di cui € 300,00 per l'omesso riscontro ai reclami ed € 100,00 quale rimborso 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)

Co.Re.Com. Puglia

La presente copia composta di n° 6 pagine è conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio

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