



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 15 del registro delle determinazioni

OGGETTO: [REDACTED] c/ R.T.I S.p.a. (GU14 294/1271/2011 Sch) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2011 addì 3 del mese di maggio 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;

ORIGINALE

Attesto che copia del presente
atto, ai sensi e per gli effetti
dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/1
è stato affisso all'albo del Segretario
Generale del Consiglio per 5 giorni
Consecutivi:

DAL 28/05/2012

AL 01/06/2012

Bari,

L'INCARICATO

[Signature]

[Signature]



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);

Vista l'istanza presentata sul modello GU14, a cura della Sig.ra [redacted], (prot. n. 20110015315) con la quale veniva richiesto l'intervento del Corecom Puglia per la definizione della controversia in essere con la società R.T.I S.p.a.;

Vista la nota del 18.10.2011 (protocollo n. 20110016720) a cura del Responsabile del procedimento, con la quale questo Ufficio comunicava alla parti, ai sensi dell'art.15 della Delibera Agcom 173/07/CONS, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia il 3.11.2011 e concedendo i prescritti termini per la presentazione di eventuali memorie difensive e relative repliche;

Visto il verbale di udienza del 3.11.2011 (prot. 20110017923);

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Anna Paola Schilardi;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 3.11.2011 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 30.03.2010 la Sig.ra [redacted] a seguito di proposta telefonica sottoscriveva con la società R.T.I un contratto che prevedeva la fornitura del servizio Mediaset Premium Easy Pay Gallery a fronte del corrispettivo di 10 euro mensili da versarsi mediante accredito su conto corrente.

Verificata la mancata fruizione del servizio per insufficienza/assenza del segnale, dopo ripetuti ed inutili reclami telefonici, l'istante in data 12.05.2010 esercitava diritto di recesso dal contratto n. [redacted] a mezzo raccomandata a/r.

In data 06.11.2010 la società R.T.I, riconosciuta l'esistenza di problematiche tecniche che causavano la mancata ricezione dei programmi, proponeva all'odierno istante, a fronte della revoca del recesso, la restituzione delle somme pagate sino a quel momento e l'eliminazione dei problemi tecnici, con conseguente prosecuzione del contratto in essere.

Ritenendo congrua tale proposta l'utente revocava la disdetta precedentemente formalizzata. Tuttavia, verificata la perdurante impossibilità di fruire del servizio acquistato a causa dei medesimi problemi tecnici che avevano giustificato la prima disdetta (assenza/insufficienza di segnale), provvedeva, in data 9.11.2010, a formalizzare nuovo recesso dal rapporto contrattuale.

La società R.T.I., nel frattempo, continuava a fatturare, restituendo, solo in data 22.6.2011, la somma di euro 47,74 rispetto all'importo complessivo prelevato dal conto corrente dell'istante (pari ad euro 162,48).

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente depositava istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 2010005641 del 04.04.2011), conclusosi con verbale di esito negativo n. 2203/2011 del 25.05.2011 (prot. n. 20110008562), stante la mancata adesione di R.T.I. al procedimento.

Successivamente, in data 16.9.2011, la Sig.ra [redacted] decideva di incardinare presso il Co.Re.Com Puglia procedimento di definizione della controversia (prot. n 20110015315 del 28.9.2011), chiedendo a questa Autorità di disporre "la restituzione della somma di euro 114,74 prelevata dal conto corrente, non avendo potuto in alcun modo fruire del servizio Mediaset Premium Easy Pay Gallery per mancanza/insufficienza del segnale".

All'udienza di discussione fissata per il giorno 3.11.2011, rilevata l'assenza ingiustificata della società R.T.I., la Sig.ra [redacted] si riportava integralmente alla propria istanza introduttiva, ribadendo tutte le contestazioni ivi contenute.

2. Risultanze istruttorie e valutazione in ordine al caso in esame

La vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'addebito di costi (canoni) relativi ad un periodo temporale in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto per intervenuto recesso.

Dall'esame della documentazione disponibile in atti, delle dichiarazioni rese nel corso del presente procedimento, le richieste presentate dalla parte istante possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito specificate:

Al fine di favorire la concorrenza e di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, la legge 40/2007 ha introdotto importanti novità a favore dei consumatori-utenti volte a garantire una maggiore trasparenza delle tariffe ed una più efficace tutela nell'ambito dei contratti conclusi con operatori telefonici, televisivi e servizi internet.

Ed invero, il Decreto Legge 7/2007 (c.d. Decreto Bersani-bis) convertito nella L. 40/2007, all'art.1 comma 1 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo del preavviso.

Al riguardo occorre subito chiarire che le specifiche tutele previste dalle suddette disposizioni si applicano agli utenti che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, pertanto, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente forte.

Sul punto, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM, sentito il Consiglio in data 17.7.2008, ha precisato che: *"La suddetta disposizione si applica a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziale. La previsione non si applica ai contratti, quali quelli in uso per la fornitura di servizi alla clientela business di maggiori dimensioni, nei quali le clausole sono negoziate e, quindi, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione"*.

L'esercizio della facoltà di recesso è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore; l'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni.

Ma vi è di più. Il recesso deve essere garantito senza ritardo e senza penali.

Ne consegue che in caso di esercizio del diritto di recesso, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalle predette normative: *"in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto"*.

Sotto il profilo soggettivo, le suddette disposizioni normative e regolamentari trovano immediata applicazione nella fattispecie *de qua*; sotto il profilo oggettivo, l'utente lamenta addebito di somme riferite ad un arco temporale successivo al recesso esercitato per iscritto a mezzo raccomandata a/r.

Ed infatti, nel caso che ci occupa, la Sig. [redacted] ha chiarito e documentato di aver esercitato, a causa della mancata fruizione del servizio, diritto di recesso per ben due volte, una prima, a mezzo raccomandata a/r del 12.5.2010 ricevuta dalla società R.T.I. il 21.5.2010 (come attestato dal

timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento), ed una seconda, a mezzo raccomandata a/r del 9.11.2010, ricevuta in data 12.11.2010.

Al contrario, occorre innanzitutto rilevare che il gestore non ha fornito alcuna prova sulla circostanza che la mancata fruizione del servizio non sia dipesa da causa allo stesso non imputabile. Ed infatti, ai sensi della Delibera 529/09/Cons "In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell' art. 1218 c.c. il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Nel caso di specie la società R.T.I. si è limitata a comunicare solo per via telefonica e su sollecitazione dell'utente la generica esistenza di problematiche tecniche che avrebbero impedito la corretta fruizione del servizio, non fornendo alcuna prova sulla circostanza si sia adoperata in alcun modo per la loro risoluzione.

Ed in più, occorre evidenziare che la società, in violazione delle proprie condizioni generali di contratto e di quanto prescritto all'art.1 comma 3 della legge 40/2007, una volta ricevuto il recesso, non ha provveduto a lavorare correttamente la richiesta di disdetta, continuando a fatturare all'istante somme non dovute in quanto afferenti ad un servizio oggetto di formale disdetta.

Tanto premesso, stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'omessa allegazione di documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti contestati, si ritiene equo disporre a favore dell'istante il rimborso dei canoni relativi ad un servizio mai fruito per cause imputabili esclusivamente all'operatore, tanto anche in considerazione della circostanza che l'utente si è prontamente attivato segnalando il disservizio al servizio clienti ed esercitando per ben due volte la facoltà di recesso, mai recepita da R.T.I.
Specificamente:

- si ritiene equo che l'operatore corrisponda a titolo di rimborso la somma di euro 114,74 quale importo residuo rispetto alla complessiva somma addebitata pari ad euro 162,48, al netto dell'importo di euro 47,74, già restituito dal gestore;
- si ritiene inoltre di disporre che il gestore provveda a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente mediante lo storno di eventuali fatture emesse e non pagate;
- infine, stante la partecipazione dell'utente alla sola fase di definizione della controversia, si ritiene equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS a norma del quale "nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. 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

in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra ~~XXXXXXXXXX~~, che la società R.T.I S.p.a., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in Roma, Largo del Nazareno, n. 8 provveda a:

- 1) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile della Sig.ra ~~Vincenza Parante~~ mediante il rimborso della somma di € 114,74 (centoquattordici/74);
- 2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente mediante lo storno di eventuali fatture emesse e non pagate
- 3) liquidare, altresì, in favore della Sig.ra ~~Vincenza Parante~~ l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n.173/07/CONS

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.

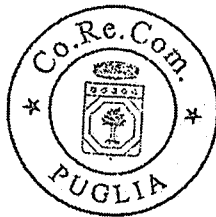
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 5 (cinque) facciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque 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, 3 MAG. 2012

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)



La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA