



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO**

N. 47 del registro delle determinazioni

**OGGETTO:** [REDACTED] c/ EUTELIA S.p.a.  
(GU14 n. 283/2073/2011Mas) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS  
e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2011 addì 08 del mese di novembre nella sede del Comitato  
Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40 - 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

**ORIGINALE**

Attesto che copia del presente  
atto, ai sensi e per gli effetti  
dell'art. 6-comma 5-della L. R.N. 7/99  
è stato affisso all'albo del Segretario  
Generale del Consiglio per 5 giorni  
Consecutivi:

DAL 14/11/2011

AL 19/11/2011

Bari

**L'INCARICATO**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

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 GU14 (prot. n. 20110014140 del 1.9.2011) con la quale la ditta [REDACTED], con sede in [REDACTED] alla Via [REDACTED], chiedeva l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Eutelia S.p.a. relativa al contratto per l'utenza [REDACTED], contraddistinto dal codice cliente n. [REDACTED];

Vista la nota (prot. n. 20110014166 del 5.9.2011) con la quale questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Preso atto che nessuna documentazione né memoria veniva depositata dal Gestore;

Rilevata la mancata partecipazione di Eutelia S.p.a. all'udienza di discussione della controversia;

Udito l'istante all'udienza del 14.10.2011 (prot. n. 20110016543);

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

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

#### 1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta individuale [REDACTED] nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- a) A seguito di nuova offerta commerciale, l'istante - titolare di contratto concluso con Eutelia S.p.a. - decideva di cambiare operatore e in data 26.10.2010 sottoscriveva proposta commerciale della Tiscali S.p.a., chiedendo la portabilità del numero di utenza;
- b) Nonostante la migrazione in Tiscali, il *donating* Eutelia emetteva fatture pur senza fornire il servizio;
- c) In particolare, l'istante riceveva fatture n. 366681 del 6.12.2010 di € 53,08 e n. 11164 del 6.1.2011 di € 53,08, entrambe pagate a mezzo addebito in conto corrente, e fatture n. 41723 del 7.2.2011 di € 52,08, n. 68917 del 7.3.2011 di € 52,08 e n. 96544 del 6.4.2011 di € 53,02, rimaste insolute;
- d) In data 19.5.2011 inoltrava al Corecom Puglia istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20110008459), conclusosi con verbale di esito negativo n. 3109/2011 del 18.7.2011 (prot. n. 20110012091), attesa la mancata adesione da parte di Eutelia S.p.a. al procedimento.

Sulla scorta di tali premesse, chiedeva all'Autorità di definire la controversia disponendo il rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa con storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese del gestore, oltre che il rimborso delle spese del procedimento.

All'udienza del 14.10.2011, rilevata la mancata comparizione dell'Operatore, l'Avv. [REDACTED] dell'Adoc Puglia per conto dell'utente, confermava le contestazioni e le richieste già formulate nell'istanza introduttiva del procedimento, chiedendo che la pratica fosse definita.

## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, va rilevato che Eutelia S.p.a. – non comparsa né all'udienza di conciliazione né a quella di discussione della presente controversia – non ha prodotto alcuna memoria esplicativa né documentato la legittimità della propria pretesa.

Nel merito, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dall'utente, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'addebito di costi (canoni) riferiti ad un periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto per migrazione verso altro operatore.

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 maggiore trasparenza delle tariffe e 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.

E' bene chiarire immediatamente che le specifiche tutele previste dalle suddette disposizioni si applicano agli utenti che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente forte: ne discende che sotto il profilo soggettivo la normativa ricomprende sia gli utenti residenziali, le ditte individuali che piccole e medie imprese, prive di forza contrattuale.

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 residenziali. 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, pertanto, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione"*.

L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza 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 o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi infatti sono *"senza spese non giustificate da costi dell'operatore"*, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato al costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza.

Né consegue che in caso di esercizio di diritto di recesso, eventualmente anche contestuale richiesta di portabilità, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite alle condizioni contrattuali e dalle predette normative: *"in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché 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*, trattandosi la [REDACTED] di ditta individuale; sotto il profilo oggettivo, l'utente lamenta la mancata lavorazione del recesso e l'emissione di fatture in epoca successiva alla chiusura del rapporto contrattuale, di cui pertanto chiede l'annullamento.

Sul punto, l'operatore non ha documentato, ex art. 1218 c.c., che il lamentato disservizio è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa, né ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati.

A livello regolamentare, l'Autorità che ha più volte ribadito che "la bolletta telefonica in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (Delibera AGCOM 10/05/CIR).

Consolidato in tal senso è altresì l'orientamento giurisprudenziale (*ex pluribus, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006*) formatosi in materia, a norma del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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: infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437): pertanto "sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione nel suo ammontare da parte dell'utente" (così Cass. Civ. sez. III 28 maggio 2004 n. 10313).

Nel caso in esame, la ditta [redacted] ha chiarito e documentato di aver aderito in data 26.10.2010 alla proposta contrattuale formulato da un agente Tiscali con migrazione del proprio numero di utenza; ha prodotto copia dell'estratto del conto corrente ove si evince il pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso e copia delle fatture da stornare.

A fronte delle contestazioni circa l'errata fatturazione, l'Operatore non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali è possibile presumere l'esattezza dei dati posti a base della fatturazione contestata, con la conseguenza che le richieste dell'utente devono trovare integrale accoglimento.

Pertanto, stante la mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'omessa allegazione di documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti contestati, si ritiene equo disporre il rimborso delle fatture n. 366681 del 6.12.2010 di € 53,08 e n. 11164 del 6.1.2011 di € 53,08 e la chiusura della posizione contabile-amministrativa con storno integrale di quelle non pagate (ivi incluse le fatture n. 41723 del 7.2.2011 di € 52,08, n. 68917 del 7.3.2011 di € 52,08 e n. 96544 del 6.4.2011 di € 53,02).

Infine, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), stante la partecipazione dell'utente alla fase di definizione della controversia.

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.R. n. 6/2007;

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

#### DETERMINA

In accoglimento delle richieste dell'utente, Eutelia S.p.a con sede in Arezzo alla Via Calmadrei n. 173, è tenuta a:

- 1) Regolarizzare la posizione amministrativa-contabile del [redacted], con sede in [redacted] alla Via [redacted] (utenza [redacted] - codice cliente n. [redacted]) e per l'effetto stornare le fatture insolute (ivi incluse le fatture n. 41723 del 7.2.2011

di € 52.08. n. 68917 del 7.3.2011 di € 52.08 e n. 96544 del 6.4.2011 di € 53.02). con ritiro della pratica dalla società incaricata del recupero crediti, a cura e spese dell'Operatore:

- 2) Corrispondere a [redacted], con sede in [redacted] (cap. [redacted]) alla Via [redacted], la complessiva somma di € 106,16 (centosei/16) quale rimborso delle fatture n. 366681 del 6.12.2010 di € 53.08 e n. 11164 del 6.1.2011 di € 53.08, contestate dall'utente;
- 3) Corrispondere a [redacted], con sede in [redacted] (cap. [redacted]) alla Via [redacted] l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese di procedura.

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.

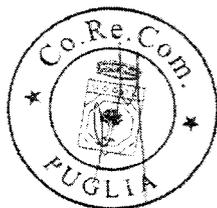
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) fasciate 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, 08 novembre 2011

  
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