

Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 20 del 12 settembre 2011

OGGETTO n. 6	Definizione della controversia: TANCI xxxx- TELE TU xxx (già Opitel xxx)
---------------------	---

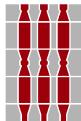
Pres. **Ass.**

Presidente: Mario Capanna X
Membro: Giuseppe Bolognini X
Membro: Oliviero Faramelli X
Membro: Matteo Fortunati X
Membro: Margherita Vagaggini X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 20/2011

Definizione della controversia

TANCI xxxx - TELETU xxx (già Opitel xxx)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del 12 settembre 2011

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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”;

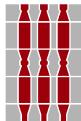
VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**Comitato regionale per le comunicazioni**

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTO l'allegato "A" della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.664/06/CONS "regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.274/07/CONS "modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS recante "mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n.11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n.2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari";

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 13 febbraio 2011 (prot. n.742), con la quale il signor Tanci xxxx, corrente in xxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con TeleTu;

VISTA la nota datata 01 marzo 2011 (prot.n.979) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 14 aprile 2011 per la discussione della controversia medesima;

VISTA la nota integrativa dell'utente pervenute in data 08 marzo 2011 (prot.n.1145) e la documentazione alla medesima allegata;

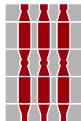
PRESO ATTO che TeleTu non si è costituita nel presente procedimento, nonostante il regolare ricevimento in data 01 marzo 2011 della sopra citata nota dell'Ufficio (di comunicazione di avvio del procedimento), nonché della documentazione alla medesima allegata;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 14 aprile 2011 nella quale è comparso solamente il rappresentante dell'istante;

VISTA la proposta del Dirigente responsabile e la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

**Comitato regionale per le comunicazioni****1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIAS**

L' istante, signor Tanci xxxx, nei propri scritti difensivi (istanza introduttiva e deduzioni udienza 14/04/2011) , in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere ricevuto un'offerta telefonica dall'operatore TeleTu e, al fine di evitare l'attivazione dei servizi, di avere inviato a detto operatore, entro i successivi dieci giorni, la raccomandata datata 07 ottobre 2009, ricevuta il 19 ottobre 2009 contenente comunicazione di esercizio del diritto di recesso/ripensamento;
- b)-che l'operatore TeleTu non ha dato seguito a detto recesso e ha continuato a fatturare e ad inviare solleciti di pagamento (anche per il tramite di soggetti terzi) anche dopo il subentro nella gestione della linea 075/yyyy dell'operatore Fastweb intervenuto in data 23 novembre 2009;
- c)-di avere inviato vari reclami per dette ingiustificate fatturazioni, il primo dei quali a mezzo fax del 09 dicembre 2009 senza però ottenere alcun riscontro da parte dell'operatore, né la cessazione delle fatturazioni.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di TeleTu quanto segue: la cessazione immediata del contratto e della relativa fatturazione, lo storno dell'intera posizione debitoria con annullamento delle fatture insolute, emissione di nota di credito e conseguente ritiro senza spese della pratica di recupero credito, il rimborso di quanto indebitamente corrisposto, il versamento di un congruo indennizzo, quantificato in complessivi €.3.000 per l'attivazione di servizi non richiesti , per non avere cessato il contratto e per avere indebitamente fatturato.

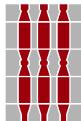
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**2.1-Dagli scritti difensivi e dalla documentazione in atti risulta quanto segue:**

Al contrario di quanto sostenuto nell'istanza introduttiva dal testo della raccomandata datata 07 ottobre 2009 (in atti) risulta che l'istante ha concluso telefonicamente un contratto con TeleTu, di cui dichiara di avere ricevuto anche la relativa documentazione contrattuale inerente servizi di telefonia e che rispetto a tale contratto l'istante ha esercitato il diritto di recesso previsto dal D.Lgs. n.206 del 2005 e dell'allegato A della delibera Agcom 664/06/CONS.

Tali risultanze debbono essere considerate prevalenti rispetto alla versione dei fatti offerta nell'istanza introduttiva, circa la mancata conclusione del contratto, in quanto aventi il valore probatorio della confessione stragiudiziale stante la sussistenza dei requisiti previsti dagli 2730, 2° comma e 2735 del codice civile.

Ne consegue che deve ritenersi provato che l'istante ha concluso con TeleTu un contratto per la fornitura di servizi di telefonia.

Rispetto a tale contratto deve ritenersi provato che l'istante ha esercitato diritto di recesso a mezzo raccomandata ricevuta da TeleTu in data 19 ottobre 2009.

**Comitato regionale per le comunicazioni**

In difetto di elementi contrari, va ritenuto provato che tale diritto di recesso sia stato esercitato dall'istante nel termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, ovvero dalla data in cui sono stati soddisfatti gli oneri informativi a carico del gestore e di cui all'art.2 della delibera Agcom n.664/06/CONS.

Tale recesso è stato, dunque, esercitato dall'istante nel rispetto delle modalità e delle forme previste dagli articoli 64 e 65 del Codice del Consumo (D.Lgs. 06 settembre 2005 n.206), nonché dall'art.5 dell'allegato A della delibera Agcom n.664/06/CONS.

Ai sensi e per gli effetti dell'art.66 del Codice del Consumo, ne consegue che il contratto tra l'istante e TeleTu è cessato in data 19 ottobre 2009 , cioè quando detto gestore ha ricevuto la raccomandata in atti contenente l'esercizio del diritto di recesso.

Le fatture emesse da TeleTu riferite a periodi successi al 19 ottobre 2009 sono illegittime in forza del disposto di cui al comma 9 del sopra citato art.5 , il quale così dispone: "*l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso..*"

Ne consegue che dette fatture vanno annullate con obbligo per TeleTu di rimborsare all'istante quanto dallo stesso indebitamente pagato e di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dello stesso.

2.2-Risulta altresì provato che l'istante ha contestato più volte a TeleTu di avere emesso indebitamente fatture. Il primo reclamo risulta inviato a mezzo fax in data 09 dicembre 2009 (in atti), cui sono seguiti altri fax (in atti) e raccomandate (in atti).

In base alla carta dei servizi TeleTu avrebbe dovuto riscontrare per iscritto il reclamo dell'utente entro il termine massimo di 45 giorni, cioè entro il 23 gennaio 2010.

In atti non v'è prova di ciò, anzi v'è prova che TeleTu , dopo il ricevimento dei vari reclami dell'istante, ha continuato a fatturare e a sollecitare il pagamento d'insoluti, anche a mezzo società di recupero crediti e del proprio difensore.

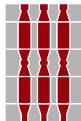
La mancata evasione dei reclami dà diritto all'utente ad un indennizzo e, quindi, in quest'ottica risulta fondata la domanda dell'istante di vedersi riconosciuto un indennizzo .

Il periodo indennizzabile e la misura del *quantum pro-die* vanno determinati come segue:

-il periodo indennizzabile è dal 24 gennaio 2010 al 04 febbraio 2011 (data dell'udienza di conciliazione in cui l'istante ha avuto il primo contatto con l'operatore sulla problematica del reclamo) ed è quindi pari a complessivi giorni 375;

-l'indennizzo giornaliero previsto dalla carta dei servizi è pari ad € 2,50.

Ne deriva che la somma dovuta a tale titolo all'istante è pari a complessivi **€ 937,50** (€2,5x gg.375=€937,50).

**Comitato regionale per le comunicazioni**

2.3-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a suo carico e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

D E L I B E R A

in parziale accoglimento delle istanze presentate dal signor Tanci xxx , corrente in xxxxxxxx :

TeleTu xxx (già Optel xxx) per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-annullare tutte le fatture emesse al signor Tanci xxxxx , corrente in xxxxxx con riferimento ai periodi successivi al 20 ottobre 2009 con conseguente obbligo alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dello stesso ed eventualmente al rimborso di quanto dallo stesso pagato indebitamente;

-corrispondere al signor Tanci xxxx , corrente in xxxxxxx la complessiva somma di **euro 937,50** (novecentotrentasette/50) oltre interessi legali a decorrere dal 13 febbraio 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere al signor Tanci xxx , corrente in xxxx a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100,00** (cento/00).

Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

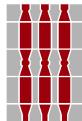
Le società TeleTu è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.



Comitato regionale per le comunicazioni

Perugia, 12 settembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)