



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 21 del 12 settembre 2011

OGGETTO n. 7	Definizione della controversia: FORTEZZA xxxx - TELETU xxxx (già Oritel 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



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 21/2011

Definizione della controversia

FORTEZZA 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";

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 01 marzo 2011 (prot. n.1071), con la quale il signor Fortezza xxx , corrente in xxxxxxxxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu;

VISTA la nota datata 07 marzo 2011 (prot.n.1119) 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 25 maggio 2011 per la discussione della controversia medesima;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore TeleTu pervenuta in data 28 marzo 2011 (prot.n.1453);

VISTA la memoria di replica dell'utente pervenuta in data 29 marzo 2011 (prot.n. 1560);

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 25 maggio 2011 nella quale è comparso solamente il rappresentante dell'istante;

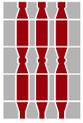
VISTA la proposta del Dirigente responsabile e la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L' istante, signor Fortezza xxxx, nei propri scritti difensivi (istanza introduttiva, memoria di replica e deduzioni udienza 25/05/2011), relativamente a contratto di telefonia intercorso con



Comitato regionale per le comunicazioni

TeleTu per la fornitura di servizi adsl e voce sulla linea numero 075/xxxxxxx, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere esercitato il diritto di recesso a mezzo raccomandata datata 21 maggio 2010, ricevuta dall'operatore il successivo 24 maggio cui non facevano seguito, nei termini previsti dalla normativa, la cessazione dell'utenza, né la cessazione delle fatturazioni;
- b)-di avere eseguito il pagamento a saldo del rapporto di fornitura, richiesto dall'operatore in riscontro al proprio reclamo del 15 novembre 2010, cui però non faceva seguito la cessazione della linea;
- c)-di avere ottenuto la cessazione della linea solo in data 17 gennaio 2011 con ciò subendo un danno derivante dall'impossibilità di attivare/traslocare, con altro operatore, un'altra linea presso il proprio immobile.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di TeleTu il versamento di euro 1000 a titolo d'indennizzo e lo storno delle somme riconosciute non dovute da detto operatore ma per le quali non ha ricevuto la relativa nota di credito.

1.2-TeleTu, nella propria memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a)-effettivamente l'utente ha esercitato il diritto di recesso con raccomandata datata 21 maggio 2010;
- b)-in evasione di tale volontà il servizio adsl è stato disattivato il 26 novembre 2011 e quello voce il 14 gennaio 2011;
- c)-il rapporto dare-avere tra le parti è stato definito con i pagamenti eseguiti dall'utente (€60,94 + € 60,00) e quindi i solleciti di pagamento ricevuti dall'utente sono stati inviati per errore, tanto è vero che non hanno avuto alcun seguito;
- d)-la richiesta d'indennizzo è infondata perché l'utente non ha provato di avere ricevuto un pregiudizio dalla ritardata disattivazione della linea di cui lo stesso era intestatario.

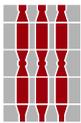
Sulla base di detta rappresentazione l'operatore richiede il rigetto della domanda d'indennizzo.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-In via preliminare va dichiarata inammissibile la domanda nuova (storno parziale di due fatture) introdotta dall'utente nel corso dell'udienza di discussione, svoltasi in assenza dell'operatore e sulla quale non si è instaurato il contraddittorio con la controparte.

2.2-Relativamente alle doglianze e richieste tempestivamente introdotte dall'utente, dagli scritti difensivi e dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

E' pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura dei servizi adsl e voce sulla linea fissa 075/xxxxx. E' altresì pacifico che con riferimento a tale contratto l'utente ha esercitato il diritto di recesso a mezzo lettera raccomandata datata 21 maggio 2010 rispetto alla quale, in



Comitato regionale per le comunicazioni

assenza di contestazioni sul punto, va ritenuto provato il relativo ricevimento in data 24 maggio 2010.

E' pacifico che l'operatore ha disattivato i servizi oltre i trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

E' pacifico che l'operatore ha riconosciuto non dovute le somme fatturate con riferimento a periodi successivi al 23 giugno 2010 (cioè dopo il trentesimo giorno dal ricevimento della comunicazione di recesso) e che a definizione del rapporto ha ricalcolato le somme dovute, le quali sono state regolarmente pagate dall'utente.

Nel caso di specie, ciò che è controverso e che è indagabile in questa sede è se, la ritardata disattivazione dei servizi e/o della linea, diano o meno diritto all'utente ad ottenere dall'operatore un indennizzo.

Come noto, il recesso, tanto nelle ipotesi legali che in quelle convenzionali, è la facoltà di sciogliere unilateralmente il contratto a prescindere da eventuali inadempienze dell'altro contraente.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Nella specie quindi, stante il ricevimento della comunicazione di recesso in data 24 maggio 2010, il contratto è cessato in data 23 giugno 2010.

Nonostante lo scioglimento del contratto sia effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso, per la disattivazione dei servizi telefonici, la deconfigurazione del cliente ed il rilascio della risorsa numerica è necessario che l'operatore telefonico svolga una serie di attività espressamente previste dall'art. 19 della delibera Agcom n.274/07/CONS.

Dal mancato espletamento di dette attività, nel termine massimo di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, deriva il diritto ad un indennizzo in favore dell'utente per il disagio subito per ogni giorno di ritardo; in quest'ottica, dunque, risulta fondata la domanda dell'istante.

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

-il periodo indennizzabile è dal 24 giugno 2010 al 13 gennaio 2011 (tenendo conto che il gestore ha dichiarato di avere completato le disattivazioni il 14 gennaio 2011) ed è quindi pari a complessivi giorni 203;

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

Ne deriva che la somma dovuta a tale titolo all'istante è pari a complessivi € 507,50 (€2,5x gg.203=€507,50).



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,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dal signor Fortezza xxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx:

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

-corrispondere al signor Fortezza xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx la complessiva somma di **euro 507,50** (cinquecentosette/50) oltre interessi legali a decorrere dal 01 marzo 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere al signor Fortezza xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx 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.

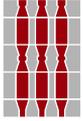
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Perugia, 12 settembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)