



**DELIBERAZIONE n. 38 del 28 novembre 2011**

Oggetto: Definizione della controversia

c/ TELE TU S.p.a.

L'anno 2011 addì 28 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40/F in Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		P r.	A ss.
Giuseppe Giacobuzzo	Presidente		X
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente		X

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta

**IL COMITATO**

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 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 la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici:

\* Vista la documentazione in atti e la proposta del responsabile dell'istruttoria Avv. Di Carlo Annalisa;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. 20100003124) il Sig. \_\_\_\_\_ chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tele 2 S.p.a., oggi Tele Tu S.p.a., relativa al malfunzionamento del servizio di telefonia fissa sull'utenza allo stesso intestata, 0803022856;
- l'istruttoria della pratica dapprima affidata all'Avv. Michele Carofiglio, con nota del 20.10.2010 n. 2155 a firma del Responsabile del Procedimento Dott. Domenico Giotta veniva riassegnata al funzionario istruttore Avv. Annalisa Di Carlo;
- con nota (prot. n. 20100016427) 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;
- con nota fax del 30.11.2010 (prot. 20100018596) il difensore dell'utente chiedeva differirsi l'udienza del 30.11.2010, quindi convocata per il giorno 19.04.2011;
- all'udienza del 19.04.2011 (prot. 20110006668) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

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

Il Sig. \_\_\_\_\_, intestatario della linea telefonica \_\_\_\_\_, nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue.

- a) L'istante lamenta che nel marzo 2007 concludeva a mezzo comunicazione telefonica, contratto per la fornitura del servizio telefonico con il gestore Tele Tu;
- b) Sin dal marzo 2007 il \_\_\_\_\_ era stato impossibilitato ad utilizzare la linea telefonica, a causa di "anomalie" segnalate al servizio clienti Tele Tu;
- c) Con comunicazione del 26.5.2009 l'utente confermava la volontà di disdire il contratto, comunicata al servizio clienti del gestore;
- d) Nonostante la mancata fruizione del servizio, l'istante pagava integralmente le fatture;
- e) Tele Tu, inoltrava successive fatture, per complessivi € 80,02;
- f) Le suddette somme venivano richieste dalla società di recupero crediti GERI con nota del 16.10.2009.
- g) L'istante depositava presso il Corecom Puglia domanda per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20090008639), conclusosi con verbale di mancato accordo n. 4202/2009 del 24.07.2009 (prot. n. 20090013902)

Sulla scorta di tali premesse, chiedeva all'Autorità di definire la controversia disponendo il rimborso di tutte le fatture pagate, l'indennizzo per il disservizio e le spese legali.

All'udienza del 19.04.2011, l'Avv. \_\_\_\_\_ per conto dell'utente, si riportava integralmente a quanto argomentato, dedotto e concluso negli atti prodotti evidenziando che la società non ha "fornito alcuna prova comprovante il corretto utilizzo del servizio telefonico, anche se in maniera irregolare".

Tele Tu, a mezzo del proprio difensore, si rendeva disponibile a definire la controversia offrendo a ristoro dei disagi patiti la somma onnicomprensiva di Euro **800,00**.

L'utente non accettava la proposta transattiva formulata dal Gestore e la pratica veniva definita.



## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si stralciano i documenti depositati in corso di udienza di discussione del 19.4.2011 in quanto tardivamente prodotti oltre il termine perentorio fissato 11.11.2010.

Con riferimento alla *res controversa*, va detto che il Sig. \_\_\_\_\_ pur lamentato un disservizio risalente all'anno 2007 non ha documentato in alcun modo di aver sporto reclamo all'operatore né si è avvalso, nel corso della fase di conciliazione e definizione della presente controversia, degli strumenti messi a disposizione per la risoluzione del problema lamentato (procedimenti di urgenza ex art. 5 Delibera 173/07/Cons).

Per di più, pur lamentando il malfunzionamento del servizio di telefonia a far data dalla conclusione del contratto, l'istante ha preferito proseguire nel rapporto contrattuale per la durata di due anni corrispondendo integralmente gli importi fatturati, allegando parte degli stessi al formulario GU14

Ben avrebbe potuto l'utente recedere dal contratto senza costi aggiuntivi.

Nulla di tutto ciò è stato fatto e pertanto, in assenza di contestazioni, reclami o carteggio che possa in qualsiasi modo supportare le richieste formulate nel ricorso introduttivo, questa Autorità non ritiene di accogliere le richieste di indennizzo e rimborso fatture formulate nel presente procedimento.

Ad ogni buon conto, Tele Tu in sede di discussione conferma l'esistenza di un funzionamento irregolare nei periodi 28/3/2007-3/10/2007 e 31/3/2009-3/4/2009; pertanto si ritiene equo liquidare la somma omnicomprensiva di € 800.00 (ottocento/00).

Infine, si ritiene che sia 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 Euro 100.00 (centoeuro/00), stante la partecipazione dell'utente alla fase di conciliazione e di definizione della controversia:

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

### DELIBERA

che la società Tele Tu S.p.a., con sede legale in Via Cassanese, 210 - 20090 Segrate - Milano è tenuta a:

- 1) corrispondere al Sig. \_\_\_\_\_ l'indennizzo per malfunzionamento del servizio di telefonia pari ad € **800,00 (ottocento/00)**;
- 2) liquidare in favore dell'utente la somma di euro 100.00 (centoeuro/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'esperimento della procedura ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di 60 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. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

*[Handwritten signature and initials on the right margin]*



La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

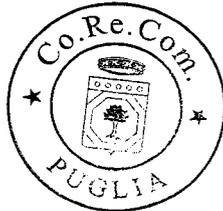
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Il Direttore  
Dr. Domenico Giotta

Il Vice Presidente  
Prof.ssa Anna Montefalcone

Il Funzionario Istruttore  
Avv. Annalisa Di Carlo



La presente copia composta  
di n° 4 (QUATTRO) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.



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