



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

**DETERMINAZIONE DELLA P.P.
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSIA"
DELEGATA DAL DIRETTORE**

Attesto che copia del presente atto ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 - comma 5 - della l.r. n° 7/97 è stato affisso all'Aibo del Consiglio per cinque giorni consecutivi.

dal 26/02/2015

3/3/2015

IL RESPONSABILE

N. 3 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/ TELEUNIT(OK COM) S.p.a.

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 93/387/20121 SCH) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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 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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Vista la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

Vista l'istanza dell'utente presentata in data 17/03/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra _____ nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- 1) In data 15.3.2010 sottoscriveva contratto con Teleunit S.p.a. (codice cliente _____);
- 2) Il 21.10.2010 decideva di migrare la propria utenza verso il Gestore Vodafone Omnitel N.V., all'uopo stipulando relativo contratto, in atti;
- 3) Con fattura n. 327431 dell'11.12.2010 (periodo di fatturazione novembre 2010) Teleunit addebitava la somma di € 142,28;
- 4) Con raccomandata a/r 29.01.2011 l'utente contestava i suddetti importi anche riferiti ai costi di disattivazione, precisando di essere cliente Vodafone sin dal 25.10.2010;
- 5) Con raccomandata a/r 31.01.2011 lo studio legale _____, incaricato dal Gestore, intimava all'utente il pagamento della somma complessiva di € 182,33;
- 6) In difetto di riscontro del reclamo, depositava istanza di conciliazione dinanzi il Co.Re.Com Puglia che si concludeva con verbale n. 980/2012 di esito negativo per mancata adesione dell'Operatore al procedimento.

Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva all'Autorità:

- di definire la controversia disponendo l'annullamento del debito, il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito a spese del Gestore e la liquidazione dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo, nonché il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, OKCom confermava la correttezza degli addebiti, precisando che il passaggio al *recipient* Vodafone era avvenuto solo il 30.11.2010 e che l'addebito di € 80,00 oltre iva era contemplato dall'art. 5.5 delle condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente.

All'udienza del 27.4.2012 fissata per la discussione della controversia partecipava solo l'utente a mezzo del proprio difensore, avendo OKCom comunicato di non aderire al procedimento.

Esaurita la fase istruttoria, la pratica veniva definita.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dagli scritti difensivi e dalla documentazione versata in atti, la domanda formulata dall'istante può essere accolta, come di seguito precisato.

L'utente lamenta l'addebito dei costi di cui alla fattura n. 327431 del 11.12.2010 di € 142,28 non essendo più cliente OKCom ed in particolare delle spese per disattivazione di € 80,00 oltre iva, chiedendo l'annullamento integrale della presunta posizione debitoria ancora aperta.

In materia va ricordato che la L. 40/2007 che ha convertito, con modifiche, il D.L. 7/2007, all'art. 1 comma 1, prevede che *"Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, 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, è vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, l'applicazione di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma*

telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto. E' altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore".

Il comma 3 del medesimo art. 1, inoltre, prevede che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

La vigilanza sull'attuazione delle disposizioni sopra riportate, ai sensi del successivo comma 4, è attribuita all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che ha adottato Linee guida utili ad orientare l'attività da porre in essere.

Precisa la Direzione Tutela Consumatori che *"in ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. (...) Nel settore della telecomunicazioni merita una precisazione a parte il caso del passaggio degli utenti da un operatore ad un altro. In tale casistica di recesso – prevalente sul piano statistico – **generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati"**.*

Nel caso di specie OKCom, pur avendone l'onere, non fornito alcun chiarimento relativamente alla legittimità della propria pretesa, ed in particolare alla correttezza dell'addebito dei costi di disattivazione eseguito in occasione del passaggio dell'utenza al recipient Vodafone, limitandosi a richiamare esclusivamente l'art. 5.4 delle condizioni contrattuali.

Del resto, la fattura n. 327431 dell'11.12.2010 era stata oggetto di specifica contestazione scritta da parte dell'utente, rimasta priva di riscontro: sul punto giova ricordare l'orientamento dei Giudici di Legittimità per i quali *"la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione"* (così Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Pertanto, in considerazione del disposto normativo soprarichiamato e in mancanza di prova contraria, i suddetti addebiti non risultano giustificati.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo formulato dalla Sig.ra [redacted] a mezzo dell'associazione dei consumatori Adoc Puglia con raccomandata a/r 29.01.2011, si precisa che la stessa può trovare accoglimento risultando disatteso il disposto di cui allegato A alla delibera AGCom 179/03/CSP che prevede l'obbligatorietà per il Gestore della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo.

Infatti parte istante ha provato, con il deposito dell'avviso di ricevimento in atti, l'avvenuta ricezione del reclamo da parte di OKCom (in data 8.02.2011), laddove l'Operatore non ha dimostrato di aver fornito all'utente i chiarimenti richiesti.

Ma vi è più. Anche la mancata partecipazione di OKCom alla sede conciliativa e a quella successiva di definizione amministrativa dalla controversia – sedi utili per il confronto tra le parti – ha impedito alla Sig.ra [redacted] di conoscere le ragioni della pretesa debitoria.

Ciò premesso, vista la documentazione prodotta dall'istante e in assenza di prova contraria, considerato il mancato rispetto del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla delibera AGCom 179/03/CSP, sorge in capo all'utente il diritto al riconoscimento dell'indennizzo da quantificarsi nella misura stabilita dall'art. 11 del Regolamento in materia di

indennizzi di cui alla delibera AGCom 73/11/Cons. pari ad € 1.00 per ogni giorno di ritardo, fino ad una massimo di € 300,00.

Il periodo di riferimento per contabilizzare il suddetto indennizzo decorrere dal 26.03.2011 (46mo giorno successivo alla ricezione del reclamo) fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione innanzi il Corecom Puglia (17.03.2012), per un totale di 357 giorni.

Ai fini del rimborso spese sostenute per il procedimento richieste dall'utente, stante il disposto dell'art. 19, comma 6, dell'allegato A alla delibera AGCom n. 173/07/Cons. si riconosce l'importo di € 50,00 attesa la partecipazione del difensore del Sig.ra all'udienza fissata per la discussione 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.

Vista la determinazione n. 11 del 28 febbraio 2014, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

DETERMINA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, che la società OKCom S.p.a. (già Teleunit), in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in 00133 Roma, Via Vittorio Rossi, 21/25 provveda a:

- regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante contraddistinta dal codice cliente n. stornando le fatture emesse e rimaste insolute nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica dalla società di recupero del credito;
- corrispondere in favore della Sig.ra la complessiva somma di € 350,00 (trecentocinquanta/00), di cui € 300,00 quale indennizzo massimo previsto dall'allegato A alla delibera AGCom 73/11/Cons per omesso riscontro ai reclami ed € 50,00 a titolo di rimborso spese procedura.

La società OKCom S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

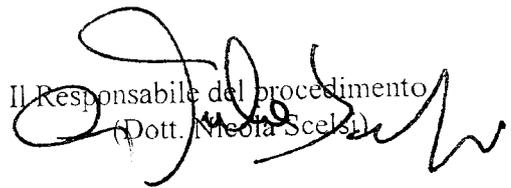
Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Di dare atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (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.

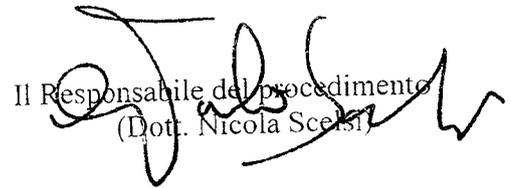
Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



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



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

