

DELIBERA DL/045/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. M./TELETU [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 1/3/13, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/106/2013, con cui il sig. C. M. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TeleTu [REDACTED]. (di seguito, per brevità, "TeleTu;

VISTA la nota del 8 marzo 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 28 marzo 2013 con cui Telecom ha presentato la memoria a fini istruttori;

PRESO ATTO della nota del 2 aprile 2013 con cui TeleTu ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

PRESO ATTO della nota del 12 aprile 2013 con cui l'utente ha presentato documentazione;

UDITO l'operatore all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nel mese di novembre 2008, l'utente comunicava telefonicamente l'intenzione di recedere dal contratto con TeleTu e ribadiva tale volontà il 7 luglio 2009, con lettera raccomandata;
- Nonostante la disdetta, TeleTu continuava ad inviare richieste di pagamento e non consentiva il rientro in Telecom, costringendo l'utente a farsi assegnare una nuova numerazione telefonica;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno delle fatture successive al recesso ed un indennizzo di Euro 500,00;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante insisteva nelle domande. TeleTu non accoglieva le proposte e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande;
- Con memoria ai fini istruttori, Telecom comunicava che dalle schermate Pitagora risultava: a) una attivazione standard TeleTu eseguita il 29/9/07; b) una attivazione standard ULL/NP TeleTu eseguita il 20/10/07; c) tre cessazioni con rientro con DAC al 15/2/09, 30/7/09, 7/12/09, tutte annullate; d) una cessazione standard eseguita da TeleTu il 2/2/10;
- All'udienza di discussione l'istante, regolarmente convocato, non compariva e gli atti venivano rimessi al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene stralciata la memoria difensiva di TeleTu perché pervenuta al Corecom oltre il termine fissato nella medesima lettera di avvio. Ai fini della valutazione della tempestività della difesa, infatti, non può valere la data di spedizione del plico postale (modalità di invio peraltro non indicata nella comunicazione di avvio del procedimento), dato il preciso ed inequivoco obbligo delle parti di far pervenire al Corecom, entro un termine stabilito, la memoria e i documenti, pena la loro irricevibilità.

Viene altresì stralciata la nota dell'utente del 12 aprile 2013 con i documenti allegati, perché pervenuta al Corecom oltre l'orario fissato quale termine nella lettera di avvio del procedimento. La documentazione risulta infatti inviata via fax al Corecom alle ore 15,41.

B. Nel merito

L'utente lamenta che, nonostante la disdetta comunicata, dapprima telefonicamente e poi con lettera del 7 luglio 2009, TeleTu ha continuato ad inviare richieste di pagamento e chiede lo storno delle fatture successive al recesso e la liquidazione di un indennizzo per le "molestie arrecate".

Le domande dell'utente vengono rigettate, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio a suo carico, né avendo svolto attività difensiva.

Nonostante espressamente richiesto con la lettera di avvio del procedimento, infatti, l'utente non ha prodotto la copia delle fatture contestate di cui chiede lo storno, né ha fornito alcun altro documento, quale ad esempio l'intimazione di pagamento ricevuta dalla società di recupero crediti GE.RI, dal quale trarre elementi di prova in ordine a quanto lamentato. La domanda di storno, rimasta così genericamente formulata e priva di sostegno probatorio, non può pertanto essere accolta.

L'utente non ha prodotto neppure la copia del contratto concluso con Telecom e la richiesta di rientro dell'utenza, asseritamente ostacolata da TeleTu; nè ha precisato quando tale richiesta venne effettuata.

Dalle schermate del sistema Pitagora prodotte da Telecom a fini istruttori, risulta invece che le richieste di cessazione con rientro con DAC fissate al 15/2/09, 30/7/09, 7/12/09, non si realizzarono per le seguenti motivazioni: "il cliente rifiuta l'intervento tecnico" e "rifiuto del rientro da parte del cliente".

In mancanza di qualsivoglia elemento probatorio e di documentazione afferente la procedura di cessazione con rientro, e sulla base delle risultanze dei sistemi informatici di Telecom, dunque, nessuna responsabilità può essere imputata a TeleTu per il mancato/ritardato rientro dell'utenza in Telecom.

Per tali motivi, e stante anche la mancanza di altri precisi inadempimenti imputabili a TeleTu, non provati, né circostanziati dall'utente, la domanda di liquidazione di indennizzo per "molestie" – peraltro già di per sé così formulata inammissibile - non può essere accolta.

Considerato quanto sopra, oltre alla mancata comparizione dell'istante all'udienza di discussione, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dal sig. C. M. nella istanza di definizione della controversia presentata in data 1 marzo 2013 nei confronti dell'operatore TeleTu [REDACTED] non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. C. M. in data 1 marzo 2013, con compensazione delle spese.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia