

DELIBERA DL/090/14/CRL/UD del 23 settembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. M. / TELETU ██████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 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 20 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/267/2013, con cui il sig. F. M. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TeleTu ██████ (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 27 giugno 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dall'istante;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'istante ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- L'operatore sospendeva senza preavviso la linea telefonica e adsl e disattivava la casella di posta elettronica, con conseguente perdita di indirizzi e dati in essa contenuti;
- Con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il risarcimento dei danni patrimoniali ed esistenziali subiti e subendi, oltre spese legali;
- All'udienza di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno delle fatture, l'indennizzo per perdita della numerazione e casella di posta elettronica, oltre un indennizzo di Euro 2.000,00. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva il risarcimento dei danni subiti e subendi a seguito della illegittima disattivazione dell'utenza e dei servizi ADSL, quantificati, a titolo transattivo, in Euro 1.000,00;
- Nessuna delle parti compariva all'udienza di discussione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

Sulla disattivazione dei servizi

Si premette che né l'istante, né l'operatore hanno svolto alcuna attività difensiva, che non hanno presentato memorie e documenti, né sono comparsi all'udienza fissata per la discussione.

Nell'istanza di definizione, l'istante chiede il risarcimento dei danni conseguenti alla illegittima disattivazione dell'utenza e dei relativi servizi internet, senza null'altro precisare.

La domanda di risarcimento, già di per sé inammissibile, viene rigettata, non avendo l'istante in alcun modo assolto all'onere probatorio a suo carico e non avendo precisato quale specifico inadempimento contrattuale fosse imputabile a TeleTu.

Risulta infatti dall'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione che il 21 febbraio 2013 tra le parti era stato raggiunto un accordo transattivo, con il riconoscimento da parte dell'operatore in favore dell'istante di una somma di Euro 180,00 per la sospensione della linea telefonica e che, successivamente, TeleTu aveva disattivato la casella di posta elettronica.

Nell'istanza di definizione si fa invece generico riferimento ai danni conseguenti alla disattivazione dell'utenza e dei servizi internet (ADSL).

Non è dato quindi comprendere se la domanda dell'utente si riferisse al solo disservizio della casella di posta elettronica, essendo già stato indennizzato il disservizio per la sospensione della linea telefonica, oppure anche ad una ulteriore disattivazione dell'utenza e del servizio ADSL, successiva alla transazione.

Né l'utente ha precisato in altro modo il disservizio subito e la durata, né ha prodotto, seppure espressamente richiesto con la lettera di avvio del procedimento, alcun documento inerente l'intervenuta transazione, e documenti probatori per il numero di anni di titolarità dell'utenza stessa.

La domanda, rimasta così genericamente formulata e priva di sostegno probatorio, non può pertanto essere accolta.

Considerato quanto sopra, oltre la 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. F. M. nella istanza di definizione della controversia presentata in data 20 maggio 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. F. M. in data 20 maggio 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, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto