



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0016912/I

Trento, 05/11/2014

Reg. delib. n. 6

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia
XXXX/TELETU (gruppo VODAFONE OMNITEL YY)

Il giorno 5 novembre 2014 ad ore 14.30
si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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";

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

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 *"Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni"*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro 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, 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 e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481"*;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 08 luglio 2014 il signor **XXXX** presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 9454, col quale si doleva nei confronti di TeleTu (gruppo Vodafone Omnitel YY), da qui in poi semplicemente **TeleTu**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

Nel mese di dicembre 2010 il signor **XXXX** riceveva un'offerta dall'operatore TeleTu, del quale era già cliente, che prevedeva la stipula di un nuovo contratto di telefonia domestica (economicamente più conveniente) comportante il cambio del titolare dell'utenza.

La proposta veniva accettata ed il nuovo contratto veniva stipulato a nome della moglie dell'istante, signora **XXXX**, con nuova numerazione 0461/XXXX.

Solo nel marzo 2014 il signor **XXXX** si avvedeva che gli addebiti in conto corrente relativi al vecchio numero 0461/XXXX non erano cessati con la stipula del nuovo contratto, nonostante, a sua detta, il numero non fosse più funzionante.

Con raccomandata di data 10 marzo 2014, intimava quindi a TeleTu la disdetta del contratto e la richiesta di restituzione delle somme indebitamente versate.

Non avendo ricevuto riscontro positivo l'utente in data 4 aprile 2014 inviava una nuova richiesta di disdetta del contratto e restituzione delle somme versate, cui seguiva unicamente la cessazione effettiva degli addebiti in conto corrente a far data dal mese di aprile 2014.

Richieste dell'istante:

il signor XXXX, nel formulario GU14 depositato in data 08 luglio 2014, richiedeva in sostanza:

1) il rimborso delle somme riscosse da TeleTu sull'utenza 0461/XXXX dopo la stipula del nuovo contratto.

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

Il signor XXXX presentava tentativo di conciliazione presso l'Associazione Altroconsumo e all'udienza con l'operatore le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 09 luglio 2014, con lettera prot. n. 9488, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Con memoria del 07 agosto 2014 l'operatore TeleTu negava ogni addebito, in quanto solo con raccomandata di data 10 marzo 2014 l'utente provvedeva a dare disdetta al contratto cui l'operatore dava regolarmente seguito a far data dal successivo mese di aprile 2014.

Alla prevista udienza di conciliazione del 07 ottobre 2014 erano presenti il signor XXXX personalmente e il dott. Antonio Donato XXXX per Vodafone in audio conferenza.

L'operatore formulava una proposta conciliativa che prevedeva lo storno dell'insoluto pari ad euro 135,22 ed il riconoscimento a mero titolo conciliativo della soma di euro 500,00.

La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito.

Sotto il profilo strettamente giuridico, due sono le questioni da affrontare: in primo luogo si deve osservare come il contratto stipulato a nome della moglie del ricorrente fosse a tutti gli effetti un nuovo e diverso contratto, che pertanto non andava a sostituire il vecchio contratto ma vi si affiancava.

In conseguenza di questo fatto, di stretto diritto, non si può negare la necessità di una regolare disdetta per addivenire all'interruzione del contratto de quo.

L'affermazione del ricorrente, secondo cui gli accordi prevedevano l'automatica cessazione del vecchio contratto alla stipula del nuovo, non sono suffragate da alcun elemento probatorio.

Per altro verso si deve osservare come la nuova utenza, di fatto, sia andata a sostituire la precedente e, sotto questo profilo, l'operatore ha percepito dei pagamenti per un servizio di fatto non utilizzato – e, con tutta probabilità nemmeno utilizzabile – da parte dell'utente.

Sotto questo profilo giova ricordare l'art. 2041 del codice civile che recita: *“chi, senza una giusta causa, si è arricchito a danno di un'altra persona è tenuto, nei limiti dell'arricchimento a indennizzare quest'ultima della correlativa diminuzione patrimoniale.”*

Per quanto sopra esposto si ritiene che un indennizzo sia dovuto all'utente, anche in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti in questa vicenda.

Si riscontra infatti una evidente mancanza di trasparenza da parte dell'operatore che, evidentemente, non è stato esaustivo nella informativa fornita all'utente.

Il signor XXXX, d'altra parte, con un minimo di diligenza, avrebbe ben potuto avvedersi dei pagamenti effettuati in modo più tempestivo e non, colpevolmente, dopo due anni dalla stipula del nuovo contratto.

Tutto quanto sopra premesso, considerato anche che l'utente non ha fornito specifica delle fatture in contestazione ma semplicemente un prospetto relativo ad una serie di bonifici bancari effettuati a Teletu senza però alcun riferimento causale dei pagamenti, si ritiene pertanto corretto

determinare la misura dell'indennizzo in favore dell'utente in euro 500,00 (cinquecento,00) oltre allo storno dell'insoluto pari ad euro 135,22 relativo alla fattura n. 23730986948 del 4 maggio 2014.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal signor XXXX sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione.

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento dal signor XXXX in data 08 luglio 2014 (prot. n. 9454) e per l'effetto:

1. la società TELETU (gruppo VODAFONE OMNITEL YY) è tenuta a corrispondere al signor XXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 500,00 (cinquecento,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera; detta somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il giorno 8 luglio 2014;
2. la società TELETU (gruppo VODAFONE OMNITEL YY) è tenuta a annullare la fattura n. 23730986948 di data 4 maggio 2014 per la somma di € 135,22 e a emettere la relativa nota di accredito.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'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 disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

