

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 24 luglio 2013, con cui S.i.r. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Seat Pagine Gialle s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 24 luglio 2013 e dell'8 ottobre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 31 ottobre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 31 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 24 luglio 2013, la S.i.r. XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Seat Pagine Gialle s.p.a., ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di pubblicità sugli elenchi telefonici in formata cartaceo ed *on-line*.

1. La posizione dell'istante

La S.i.r. XXX, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'udienza, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. Di aver stipulato con Seat Pagine Gialle s.p.a. un primo contratto nel 2008 per un importo complessivo di € 8.000,00 a fronte di servizi relativi alla presenza pubblicitaria sulle Pagine Gialle in formato cartaceo ed on-line;
- b. Di aver chiesto, in fase di rinnovo del contratto nel 2011, una riduzione dei costi la cui spesa non avrebbe dovuto superare l'importo di € 3.000,00 ma poi le parti concordarono l'importo complessivo di € 5.000,00 come da contratto del 14.4.2011;
- c. Di aver contestato la fattura n. AD00222931 relativa all'edizione 2012/2013, emessa in data 24.4.2012 per l'importo complessivo di € 6.344,33 iva inclusa di cui l'imponibile pari ad € 5.243,25, registrata in data 30.4.2012 al n. reg. 1286;
- d. Di aver esercitato il diritto di recesso, tramite raccomandata a/r, ricevuta dall'operatore in data 17.5.2012, chiedendo espressamente la chiusura del contratto alla sua naturale scadenza;
- e. Di aver ricevuto la nota di credito n. AD00525987 in data 17.12.2012 a titolo di "*rettifica del servizio per pratica errore con riferimento al documento AD00222931 del 24.4.2012*" per l'importo complessivo di € 112,83;
- f. Di aver ricevuto una comunicazione da parte di Seat, datata 28.1.2013, avente ad oggetto un sollecito di pagamento per l'importo complessivo di € 6.231,50 portato dalla fattura n. AD00222931/12, poi ribadito con comunicazione datata 1.4.2013;

In base a tali premesse, la S.i.r. XXX ha chiesto lo storno dell'insoluto e delle penali con regolarizzazione della sua posizione contabile ed amministrativa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Seat Pagine Gialle s.p.a., pur regolarmente convocato, non partecipava né all'udienza di conciliazione in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione né al procedimento di definizione amministrativa della controversia, omettendo di depositare memorie, repliche e documentazioni e di partecipare all'udienza di discussione, pur regolarmente convocato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Preliminarmente, è doveroso evidenziare che alla luce delle condizioni generali si prevede, all'art. 2, *Durata del contratto*, che *“l'ordine può avere durata annuale o biennale. (...) Nel caso di ordini a rinnovo tacito, il contratto si rinnoverà automaticamente per periodi di durata uguale a quella iniziale, salvo disdetta da comunicarsi a mezzo di raccomandata a/r con un preavviso di almeno 45 giorni rispetto alla scadenza contrattuale, coincidente con il decorso di un anno: dalla data di sottoscrizione del presente ordine ovvero dall'attivazione dei servizi on-line e on-voice”*.

Il contratto in oggetto è di durata annuale a rinnovo tacito ed è stato sottoscritto in data 14.4.2011, per cui la scadenza del primo anno era fissata per il giorno 14.4.2012 e successivamente, in mancanza di recesso, la scadenza sarebbe stata il 14.4.2013.

All'art. 6, *Pagamento del corrispettivo e clausola penale*, si prevede che *“(...) in costanza di contratto, il corrispettivo potrà subire degli incrementi in ragione dell'entrata in vigore di nuovi listini. Ove l'incremento sia compreso in una percentuale non superiore a 3 punti percentuali rispetto alla variazione annuale rispetto alla variazione annuale dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, accertata dall'ISTAT (con riferimento al terzo mese antecedente la data di decorrenza dell'aumento del listino), esso troverà automatica attuazione e si tradurrà in un'obbligazione di pagamento a carico del Committente. In caso di superamento di tale limite, SEAT provvederà ad informare il committente con un preavviso di 45 giorni dalla data di emissione della fattura salva la facoltà per il committente di esercitare il recesso, anche parziale, con un preavviso di 30 giorni dalla data della predetta comunicazione. (...) In caso di mancato pagamento anche di una sola rata relativa al presente ordine o qualora il committente sia inadempiente, parzialmente o totalmente, per altri ordini anche precedenti, SEAT potrà considerare risolto di diritto il contratto. Conseguentemente, la risoluzione comporterà per il committente l'obbligo di corrispondere a titolo di penale il 40% del relativo corrispettivo limitatamente alla parte non eseguita. (...)”*.

Alla luce degli atti del procedimento, risulta che il contratto in oggetto avesse durata annuale con rinnovo tacito e che la decorrenza dell'efficacia del contratto fosse a partire dalla data di sottoscrizione dell'ordine, ossia il 14.04.2011.

Tenuto conto che l'utente ha esercitato il diritto di recesso con raccomandata a/r ricevuta da Seat in data 17.5.2012, e che il contratto annuale con rinnovo tacito aveva una durata dal 14.4.2012 al 14.4.2013, si evince chiaramente che il diritto di recesso sia stato esercitato dall'utente conformemente alle condizioni di contratto, riconoscendo all'operatore un termine di preavviso ben oltre il termine contrattualmente previsto di almeno 45 giorni rispetto alla scadenza contrattuale.

Sul piano contabile-amministrativo, in ordine all'insoluto relativo alla fattura n. AD00222931 del 24.4.2012, così come rideterminata in € 6.231,50 alla luce dello storno parziale per effetto della nota di credito per € 112,83, non può omettersi di rilevare l'assenza di contestazioni relativamente alla prestazione contrattuale compiuta dall'operatore in ordine alla presenza pubblicitaria dell'utente sulle pagine gialle in formato cartaceo ed *on-line*, per cui non può non ritenersi dovuta la fattura in oggetto, così come rideterminata, e ad oggi ancora insoluta.

Quindi, non può essere accolta la domanda dell'utente.

Infine, in ordine alla richiesta, presentata dall'utente, di *“storno di quanto richiesto da Seat (come da decreto Bersani)”*, è appena il caso di precisare che l'utente non ha prodotto alcuna richiesta di pagamento a titolo di penale, formulata dall'operatore, fermo restando che il recesso contrattuale di cui alla raccomandata a/r del 17.5.2012, è stata inviata all'operatore nel rispetto del termine di preavviso, così come previsto contrattualmente.

Infine, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento, si ritiene ragionevole compensare tra le parti le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia S.i.r. XXX/Seat Pagine Gialle s.p.a. di :

- Rigettare l'istanza;
- Compensare le spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre