

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.14

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mele xxx c/ Tiscali Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/01/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 21 settembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 40585, con cui il Sig. Mele xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Tiscali Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 28 settembre 2012 (prot. n. 41769), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Mele xxx, titolare di utenza telefonica di rete fissa con numero xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia xxx, lamentando la mancata attivazione del servizio e l'addebito di somme non dovute.

In particolare, l'istante dichiara:

- di essere stato contattato, nel mese di gennaio 2010, da un'operatrice del Servizio clienti Tiscali, con una proposta contrattuale apparentemente vantaggiosa;
- di avere aderito all'offerta senza che, in seguito, il servizio richiesto venisse attivato; infatti, dal mese di gennaio 2010, la linea telefonica ha cessato di funzionare, sia per il traffico in entrata, che per il traffico in uscita;
- nonostante i reclami, la società Tiscali non si è attivata per risolvere il disservizio;
- dal mese di febbraio 2010 al mese di ottobre 2011 Tiscali ha prelevato, mensilmente, delle somme dal conto corrente dell'utente per un servizio mai attivato;
- con comunicazione del 4 giugno 2012, lo studio legale incaricato del recupero crediti ha richiesto al ricorrente il pagamento della somma di € 155,46 relativa al mancato pagamento di fatture emesse da Tiscali per l'utenza *de qua*.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 19 luglio 2012, nel corso del quale l'operatore Tiscali ha proposto lo storno delle fatture insolute, per un importo pari ad € 155,46. La proposta è stata rifiutata dal legale del ricorrente, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un indennizzo per il mancato utilizzo del servizio voce, dal mese di gennaio 2010 in avanti; il rimborso della somma di € 682,59, quale importo illegittimamente prelevato dal proprio conto corrente da parte della società Tiscali, per un servizio mai attivato; il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, senza alcun onere a carico dell'odierno istante; l'annullamento di tutte le fatture emesse e/o di futura emissione, nonché la disdetta del contratto *de quo*, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società Tiscali, tempestivamente costituita, ha prodotto la memoria difensiva ed altra documentazione probatoria a supporto della propria posizione; nel merito, Tiscali contesta integralmente le domande di parte avversa e ne chiede l'integrale rigetto.

In particolare, la società resistente evidenzia che:

- in data 19 gennaio 2010, mediante registrazione vocale, l'istante ha richiesto l'attivazione del servizio voce ("Voce WLR PSTN") sulla propria utenza di rete fissa, come da numerazione sopra indicata;
- il successivo 21 gennaio risulta essere stato avviato il processo di migrazione dell'utenza in questione, conclusosi il 2 febbraio 2010, mediante l'attivazione del servizio voce con operatore Tiscali;

- il 23 giugno 2011 l'istante ha contattato il servizio clienti Tiscali per richiedere la disdetta, adducendo lo scarso utilizzo del servizio medesimo;
- tuttavia, nessuna richiesta scritta di disdetta risulta mai pervenuta alla società resistente da parte del cliente;
- con missiva del 16 febbraio 2012 Tiscali ha richiesto al cliente il pagamento delle fatture insolute ed, in data 26 marzo 2012, persistendo la morosità, ha sospeso il servizio e lo ha, successivamente, cessato senza addebito dei relativi costi;
- in seguito, Tiscali ha disposto lo storno delle ultime 6 fatture insolute, per l'importo di € 155,46, ed il ritiro della pratica di recupero crediti dallo studio legale a ciò preposto.

Dalle schermate di sistema, esibite agli atti a cura della resistente, si evince che il processo di *number portability* dell'utenza *de qua* risulta espletato in data 2 febbraio 2010; inoltre, sui sistemi dell'operatore, non risultano registrate segnalazioni né reclami, ad eccezione delle date di deposito dell'istanza per tentativo di conciliazione e dell'istanza di definizione della controversia.

Per concludere, Tiscali assume la totale infondatezza dell'odierno ricorso e ne chiede l'integrale rigetto, con ogni conseguenza di legge.

Motivi della decisione

1. Nel rito

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

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta, in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

Ritenuto opportuno precisare che ogni valutazione di danno è preclusa a questo Comitato, ostandovi il disposto di cui all'art. 19, commi 4 e 5, del Regolamento di procedura.

2. Nel merito

L'odierno ricorrente lamenta la mancata attivazione del servizio voce ed il conseguente addebito di somme non dovute.

2.1 Sulla mancata attivazione del servizio voce.

L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio; assicura di avere più volte contattato il servizio clienti dell'operatore, senza ricevere alcuna assistenza. Assume, in definitiva, di avere dovuto sopportare il disservizio, ovvero la sospensione dell'utenza, per parecchi mesi, senza riuscire ad ottenere la risoluzione del problema.

Per quanto qui interessa, si deve rilevare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in particolare, con delibera n. 179/03/CSP, ha riconosciuto agli utenti il diritto di presentare agli operatori, in maniera assolutamente gratuita, reclami e segnalazioni, anche per via telefonica, per malfunzionamenti o inefficienze del servizio e che, per contro, gli operatori telefonici sono obbligati a garantire la tracciabilità di ciascun reclamo/segnalazione allo scopo di conservare memoria di tutte le vicende relative ad ogni utenza.

Nel caso di specie, Tiscali ha esibito agli atti un file che riporta alcuni contatti relativi all'utenza in oggetto: non si evidenziano segnalazioni né reclami.

E' stato registrato un contatto telefonico, in data 23 giugno 2011, in occasione del quale l'utente ha richiesto informazioni al servizio clienti dell'operatore al fine di inoltrare richiesta di disdetta, motivando tale decisione sul presupposto dello scarso utilizzo del servizio stesso. Ad ogni modo, non risultano registrate, sui sistemi dell'operatore, richieste di disdetta né reclami, ad eccezione dei c.d. reclami speciali, coincidenti con le date di deposito dell'istanza per tentativo di conciliazione (nel mese di luglio 2012) e dell'istanza di definizione della controversia (nel mese di settembre 2012).

In definitiva, il ricorrente lamenta un disservizio, asseritamente protrattosi per un lungo lasso di tempo (dal mese di gennaio 2010 al mese di ottobre 2011), ma omette di fornire, sia pure a livello elementare, gli estremi delle segnalazioni eseguite, sì da permettere di circoscrivere, in sede istruttoria, attraverso l'esame della documentazione esibita agli atti, il/i periodo/i di disservizio e la relativa durata.

Poiché dall'esame del tracciato fornito dall'operatore non si evince alcun reclamo in tal senso e non si dispone di altra documentazione probatoria utile per l'accertamento richiesto, si deve concludere per il rigetto dell'odierna domanda di indennizzo.

2.2 Sull'addebito di somme non dovute.

L'istante chiede il rimborso delle somme prelevate dal proprio conto corrente nel periodo di vigenza del contratto, assumendo che gli importi corrisposti non siano legittimamente dovuti, a causa della mancata erogazione del servizio stesso. Di contro, l'operatore sostiene che, in assenza di qualsivoglia segnalazione da parte dell'utente, non ha potuto attivarsi per individuare e risolvere il lamentato disservizio. In effetti – si ribadisce – l'istruttoria non ha rilevato alcun reclamo o segnalazione in tal senso, prima del deposito dell'istanza per tentativo di conciliazione. Di conseguenza, in mancanza di altre prove al riguardo, non può dedursi l'inerzia dell'operatore e l'inadempimento ai propri obblighi contrattuali, né può affermarsi che le fatture relative al periodo considerato, peraltro non contestate, siano state emesse a fronte di un servizio non erogato.

Peraltro, non si può neppure affermare che la sospensione del servizio, con effetto dal 26 marzo 2012, sia stata disposta in mancanza di un congruo termine di preavviso e, pertanto, illegittimamente, atteso che, dall'esame del tracciato in atti, risulta inoltrata al cliente una prima richiesta di recupero crediti in data antecedente alla sospensione medesima.

Il servizio risulta cessato il 27 agosto 2012 per disdetta contratto.

Ancora, dalla documentazione agli atti, si rileva che, in data 2 ottobre 2012, l'operatore ha emesso una nota di credito di € 155,44, che risulta indirizzata alla sede legale dell'odierno ricorrente, disponendo lo storno delle fatture emesse nel periodo novembre 2011/aprile 2012. Inoltre, in sede di deposito della memoria di difesa, la società resistente ha assicurato e dimostrato documentalmente di avere provveduto ad annullare tutte le fatture emesse, azzerando l'intero debito a carico del cliente, e di avere provveduto al ritiro, a proprie spese, della pratica dalla società di recupero crediti, con ciò aderendo alle richieste, in tal senso formulate, dal ricorrente nell'odierna istanza di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto, si deve concludere per il rigetto del presente ricorso.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti nel corso dell'udienza di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, che sia equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1) Il rigetto delle richieste di indennizzo e rimborso avanzate dal sig. Mele xxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;

2) Stabilisce che la società Tiscali Italia corrisponda all'odierno ricorrente, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00);

4) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

7) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale