

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 254

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Riey xxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 17/12/2013, 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";

Vista l'istanza del 9 settembre 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 39178, con cui la Sig.ra Riey xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, 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.;

Vista la nota del 17 settembre 2013 (prot. n. 40238), 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

L'istante, sig.ra Riey xxx, titolare dell'utenza residenziale fissa con numero xxx, ha introdotto il presente contenzioso con la società Telecom Italia, contestando l'addebito di € 100,00, a titolo di anticipo conversazioni, riportato nella fattura n. xxx del 6 giugno 2013; somma che, a suo dire, non sarebbe in linea con la previsione di cui all'art. 16 delle CGC, che impone al gestore di concordare detta cifra con il cliente.

Allega il reclamo inviato all'operatore, a mezzo fax, il 9 luglio 2013 e rimasto senza alcun riscontro.

In relazione a detta controversia è stato promosso infruttuosamente un tentativo di conciliazione, come da verbale di mancata conciliazione del 4 settembre 2013, in atti.

Per quanto sopra, l'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione, che componga la controversia secondo equità e nel rispetto degli impegni contrattuali e delle norme di settore e che condanni l'operatore al rimborso dell'indebito ed al risarcimento della somma di € 1.000,00 per il pregiudizio subito, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società Telecom, tempestivamente costituita, respinge ogni richiesta di parte avversa, eccepandone la totale infondatezza, e rappresenta che la somma addebitata alla cliente, a titolo di anticipo conversazioni, è stata richiesta, quale mezzo di garanzia, nel rispetto dell'art. 16 delle CGA, come conseguenza, espressamente prevista dalla norma su richiamata, del fatto che la medesima cliente non ha richiesto la domiciliazione delle fatture sul proprio conto corrente bancario o postale, né il pagamento con carta di credito.

Al riguardo, la convenuta evidenzia che la somma suddetta, richiesta dal fornitore a garanzia delle obbligazioni derivanti dal contratto di abbonamento sottoscritto, non costituisce deposito e verrà restituita al cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1851 c.c., con facoltà, per il fornitore, di compensare la somma con eventuali insoluti da parte del cliente. L'operatore evidenzia, altresì, che la cliente ha facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, la domiciliazione bancaria/postale/con carta di credito o di concordare con il fornitore medesimo altri mezzi di garanzia, con diritto alla restituzione della somma in questione nella prima fattura utile (e con accredito degli interessi, nel caso di ritardo).

In conclusione, la società resistente eccepisce l'erronea interpretazione data dalla cliente all'art. 16 summenzionato, chiarendo che la disposizione di che trattasi prevede che le parti concordino, non l'importo dell'anticipo conversazioni, ma i mezzi di garanzia eventualmente diversi dalla domiciliazione bancaria o postale o dall'addebito con carta di credito ed evidenzia che tutte le informazioni necessarie al riguardo sono state fornite all'odierna istante in occasione della sua chiamata al servizio clienti 191.

Per quanto sopra, la convenuta insiste per il rigetto integrale del presente ricorso.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto ininfluenza ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente contesta, come incongrua ed illegittima, la somma addebitata in fattura a titolo di anticipo conversazioni, sulla scorta di una propria interpretazione dell'art. 16 delle CGA Telecom. Tale interpretazione risulta confutata, con argomentazioni di segno opposto, dall'operatore resistente.

Considerato che la richiesta di parte ricorrente è diretta all'ottenimento di una pronuncia dichiarativa di situazioni in fatto ed in diritto che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, per come previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, allegato alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons, questo Co.Re.Com. ritiene di non potersi esprimere sul punto; pertanto, la richiesta dell'odierna istante deve essere rigettata, restando salva ed impregiudicata ogni azione della medesima dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

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;
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste avanzate dalla sig.ra Riey xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) 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.;

- 3) 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";
- 4) 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;

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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale