

Co.re.com. Cal./Vic

DELIBERAZIONE N. 30

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - FEDERICO XXX C./ OK COM - TELEUNIT

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 21/02/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

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

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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- Co.re.com." 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.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.re.com. 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 17 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 45048, con cui il sig. Federico XXX ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teleunit oggi Ok Com 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.;

Vista la nota del 26 ottobre 2012 (prot. n. 46834), 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. Federico XXX intestatario dell'utenza residenziale n. XXXX, con l'istanza introduttiva del presente giudizio ha dichiarato di aver stipulato in data 24 maggio 2010 contratto di abbonamento telefonico con la società Teleunit, oggi Ok Com XXX. avente ad oggetto la fornitura dei servizi voce e adsl. L'utente ha asserito che il collegamento ad internet non è mai stato attivato e che le molteplici segnalazioni inviate all'operatore sono rimaste integralmente senza seguito. Ha altresì evidenziato che l'operatore ha violato gli oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento di attivazione del servizio di connessione dati, in effetti mai avvenuto stante la mancata consegna del modem. L'operatore, inoltre, non ha provveduto alla risoluzione dei guasti tecnici relativi alla linea voce più volte segnalati dall'utente. A seguito dell'asserita infruttuosità dei reclami inoltrati all'operatore, l'utente, in data 27 agosto 2012 ha presentato istanza per la conciliazione della controversia, risultata negativa stante la mancata adesione dell'operatore.

Successivamente in data 17 ottobre 2012, il ricorrente ha depositato l'istanza di cui al modello GU14 con cui ha ribadito quanto già dedotto e lamentato con l'istanza di conciliazione, aggiungendo, inoltre, come ulteriore doglianza che l'operatore ha omesso di inserire negli elenchi telefonici pubblici i dati relativi alla propria utenza. In data 31 maggio 2011 è stato avviato il procedimento con concessione del termine perentorio di 30 giorni per la presentazione di memorie e documenti e di 10 giorni successivi per eventuali repliche.

A seguito di lettera di avvio del procedimento del 26 ottobre 2012, con cui il Co.re.com. ha chiesto ad entrambe le parti del procedimento i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, l'operatore Ok Com XXX. ha prodotto, nei termini procedurali, una memoria difensiva a supporto della propria posizione, rilevando, preliminarmente, che a seguito del contratto di affitto di ramo di azienda stipulato con la società Teleunit in data 31 gennaio 2011 non è responsabile per fatti e colpe antecedenti al periodo succitato declinando, nel caso specifico, ogni addebito essendo subentrata all'operatore *de quo* solo dopo otto mesi dalla stipula del contratto telefonico in oggetto. Nel merito ha comunque respinto ogni addebito sostenendo di aver regolarmente attivato il servizio ADSL, asserendo, altresì, che l'istante avrebbe, inspiegabilmente, rifiutato le apparecchiature necessarie (modem) per la fruizione concreta del servizio medesimo, impendendo, di fatto, l'adempimento della prestazione. Ha inoltre sostenuto di aver erogato regolarmente i servizi al ricorrente fino a quando quest'ultimo è migrato a Telecom. Precisando, inoltre, che l'istante si è reso inadempiente in ordine all'ultima fattura emessa relativa al mese di aprile 2011, rimasta insoluta. L'operatore, infine, ha negato di aver ricevuto reclami da parte dell'utente e di disconoscere, pertanto, le problematiche lamentate dallo stesso ed emerse, per la prima volta, solo in seno al procedimento avviato presso questo Co.re.com. L'utente, dal canto suo, con memoria di replica del 04 dicembre 2012 ha ribadito le proprie richieste chiedendone l'accoglimento integrale. Espletata l'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si deve evidenziare che l'istante ha introdotto nella presente procedura una domanda assolutamente nuova, che non è stata oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Ci si riferisce, in particolare, alla richiesta di indennizzo per omessa pubblicazione nell'elenco abbonati. Poiché tale richiesta è stata proposta per la prima volta in seno al procedimento in oggetto, deve esserne dichiarata l'inammissibilità.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: l'operatore convenuto non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato, al contrario dell'utente che vi ha presenziato tramite il proprio legale di fiducia.

2. Riguardo al merito.

2.1. Mancata attivazione servizio adsl

Nel merito la descrizione dei fatti effettuata dall'istante risulta sconfessata dai documenti in atti e, quindi, conseguentemente le domande dallo stesso svolte sul punto risultano infondate. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omessa pubblicazione nell'elenco abbonati si rinvia alle considerazioni già svolte al punto 1.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per i disservizi subiti vanno fatte le seguenti considerazioni. L'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio ADSL. In merito, tuttavia, l'operatore, su cui com'è noto grava l'onere di provare di aver correttamente adempiuto agli obblighi imposti dal contratto, dalle disposizioni normative dalle Carte dei Servizi e dalle delibere dall'Autorità, ha documentato, che il servizio *de quo*, in effetti, è stato correttamente attivato in data 30 giugno 2010, onde al riguardo, nessun addebito può essergli ascritto. E' tuttavia evidente che per la fruizione concreta del servizio ADSL occorre l'utilizzo e la messa in funzione del modem. All'uopo l'operatore ha prodotto screenshot dell'applicativo ART utilizzato da Sirti XXX, società incaricata per la spedizione degli apparati, da cui si evince che l'utente ha rifiutato la consegna medesima della strumentazione in un caso e nell'altro si sarebbe reso irreperibile. Stando così le cose, ed in assenza di prove di segno opposto, la domanda di indennizzo per mancata attivazione del servizio adsl deve essere respinta.

2.2. Sul malfunzionamento del servizio voce.

L'utente ha lamentato in maniera del tutto generica il malfunzionamento del servizio voce. La doglianza non può trovare accoglimento per mancata indicazione sia della natura del disservizio lamentato, che del periodo temporale di malfunzionamento. A tale onere probatorio, rimasto inadempito, doveva adempiere l'utente vieppiù che la genericità della domanda non consente neanche l'esercizio dei poteri istruttori dell'ufficio. In effetti, la carenza sotto il profilo probatorio di tale istanza rende impossibile ogni valutazione in ordine alla sua fondatezza con conseguente rigetto della domanda di liquidazione di un indennizzo.

3. Sul mancata risposta ai reclami

Veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'utente ha dichiarato di aver segnalato i disservizi alla linea voce e la mancata consegna del modem mediante reclami verbali indirizzati al Servizio Clienti dell'operatore. Ha altresì allegato un reclamo scritto datato 14 luglio 2010 senza tuttavia fornire la prova dell'avvenuta ricezione da parte dell'operatore. Deduce, inoltre, di non aver mai ricevuto risposta scritta a tali reclami. L'operatore, dal canto suo, ha negato risolutamente di aver mai ricevuto segnalazioni scritte e/o orali da parte dell'utente. Al fine di suffragare tale assunto ha allegato lo screenshot dell'applicativo di gestione del cliente sul quale vengono tracciate le chiamate effettuate dal cliente al servizio clienti e le comunicazioni scritte ricevute.

Occorre ricordare che ai sensi dell'articolo 8 comma 4 della Delibera Agcom 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Da quanto sopra, l'istanza avanzata dall'utente risulta infondata.

La domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo viene pertanto rigettata, non sussistendo i presupposti per il suo riconoscimento.

3. Sulle spese del procedimento

Le spese seguono la soccombenza dell'utente, e nulla viene pertanto riconosciuto a tale titolo all'utente.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

considerato per quanto precede che la domanda proposta da Federico XXX deve essere rigettata;

ritenuto inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla soccombenza dell'utente non può seguire il riconoscimento delle spese ;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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

Il rigetto, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal sig. Federico XXX in data 17 ottobre 2012.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19 comma 5 della delibera n. 173/07 CONS. e succ. modif. e int.

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'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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 Co.Re.Com 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale