

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 101

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Mazzillo xxxxx c/ TELECOM ITALIA

IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25.06.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria; dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale; ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per molti ricorsi posti oggi in decisione; considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi; visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato; visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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";

l'istanza del 4 gennaio 2012, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 480, con cui il sig. xxx, ha chiesto l'intervento del Co.re.com. 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.;

la nota del 17 gennaio 2012 (prot. n. 2204), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 4 gennaio 2012, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi al Co.Re.Com. Calabria un procedimento di definizione nei confronti della TELECOM ITALIA.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Interruzione linea voce e ADSL da parte dell'operatore TELECOM ITALIA. per il periodo compreso dal mese di marzo al mese di ottobre 2011.

L'utente precisa che, nel mese di marzo 2011, aderiva ad una proposta commerciale formulata telefonicamente per il passaggio della propria linea Vodafone ad una linea TELECOM. In seguito ricevendo documentazione contrattuale dalla stessa TELECOM, riscontrava che le condizioni prospettate erano diverse da quelle proposte telefonicamente. Per tali ragioni il medesimo riferisce di avere annullato la richiesta di migrazione verso TELECOM e di aver deciso di rimanere in VODAFONE, comunicandolo ad entrambi i gestori telefonici. Nonostante la suddetta comunicazione, il 7 giugno 2011 la linea fonia, senza alcun preavviso, veniva sospesa da VODAFONE. Dopo aver contattato il Servizio Clienti veniva a conoscenza che non era più cliente VODAFONE in quanto la linea era stata ceduta a TELECOM, come da richiesta di migrazione del suddetto gestore. Intanto a fine giugno anche la linea ADSL veniva cessata da VODAFONE. L'utente riferisce di avere inoltrato a TELECOM, in data 24 ottobre 2011, una nuova richiesta di rientro, che non veniva evasa. Inoltre la linea risultava sospesa, sicché inoltrava una richiesta di provvedimento urgente al Co.Re.Com. Calabria chiedendo l'immediata attivazione dell'utenza presso TELECOM.

Il Co.Re.Com., con determina dirigenziale del 2 gennaio 2012, intimava la Telecom a mettere in atto tutte le procedure tecniche-amministrative-gestionali idonee a riattivare l'utenza in questione migrata in n.p. da OLO in TELECOM ITALIA.

- 2) Mancato rientro in Telecom dal mese di ottobre 2011 in avanti.

Per il periodo dal mese di marzo al mese di settembre 2011, Telecom comunicava che l'utenza in questione era rimasta attiva in n.p. con VODAFONE, e che la richiesta di rientro in Telecom dal marzo 2011, era stata annullata, per rifiuto da parte del cliente. Per il periodo successivo, dal 24 ottobre 2011 in avanti, Telecom sostiene che la linea è attiva con altro OLO e che pertanto, senza il consenso dell'altro gestore l'utente non può rientrare in TELECOM né con la fonia né con l'ADSL; inoltre TELECOM rileva che non risulta pervenuta da parte dell'utente, alcuna richiesta di rientro da OLO, né che lo stesso abbia mai restituito a Telecom il modulo del 26 dicembre 2011 per l'attivazione della linea.

A seguito di lettera di avvio del procedimento del 17 gennaio 2012, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto ad entrambe le parti del procedimento i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe hanno prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione. L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge e chiede inoltre di voler accertare il debito a suo favore, di Euro 156,41 a carico dell'utente. L'utente invece, chiede che venga accolta la propria istanza e che gli vengano riconosciuti l'indennizzo per la sospensione della

linea, l'indennizzo per la mancata portabilità del numero telefonico e il rimborso dei costi sostenuti, e allega documentazione attestante il pagamento del debito di Euro 156,41 che aveva nei confronti di Telecom, evidenziando che l'utente non è voluto "effettivamente" rientrare in TELECOM ITALIA.

Per quanto sopra, con istanza depositata in data 4 gennaio 2012, l'utente ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, condannando l'operatore convenuto all'indennizzo per l'interruzione dei servizi di cui al punto 1) e all'ulteriore indennizzo per i disservizi di cui al punto 2).

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: l'operatore convenuto ha sempre aderito alle udienze di 1° e 2° grado tenutesi presso il Co.Re.Com. Calabria. Di contro l'utente, sebbene ritualmente convocato, non ha presenziato né all'udienza di conciliazione del 14 novembre 2011, né all'udienza di definizione tenutasi l'8 maggio 2011.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo.

Al riguardo, la presente controversia ha come oggetto l'asserita interruzione linea voce e ADSL da parte dell'operatore TELECOM ITALIA, nel periodo marzo-ottobre 2011, il mancato rientro della linea in Telecom dal mese di ottobre 2011 e la mancata risposta ai reclami.

Da parte sua l'operatore, convenuto con memoria presentata in data 14 febbraio 2012, contestava le affermazioni dell'istante e rigettava ogni richiesta dell'utente odierno, di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in fatto e in diritto.

Ciò premesso, sulla base delle dichiarazioni e della documentazione di entrambe le parti, depositata in atti, si ritiene che la domanda dell'istante non possa essere accolta, per le seguenti ragioni:

L'operatore TELECOM dimostra con dettagliata documentazione che la linea voce di titolarità del ricorrente, attiva con altro operatore, non è mai rientrata in TELECOM ITALIA, rimanendo sempre, dal mese di marzo 2011 in avanti, con l'altro OLO. Infatti TELECOM conferma di aver ricevuto, in data 4 marzo 2011 una richiesta di rientro da OLO, successivamente annullata da parte del cliente. In data 5 aprile 2011, come risulta dai sistemi dell'operatore e dalle note di riscontro ai reclami del cliente. Più precisamente in quella occasione, il cliente dichiarava di aver rinunciato al rientro in TELECOM, dopo aver ricevuto le relative condizioni contrattuali con lettera del 16 marzo 2011. Inoltre, dopo marzo 2011, non risultano pervenute a TELECOM richieste di rientro da parte dell'OLO, proprio perché la linea è stata sempre in possesso di altro OLO. Inoltre, l'utente non ha mai più manifestato la volontà di rientrare in TELECOM con la propria linea fonia e/o per il servizio ADSL. Più precisamente nel sistema PITAGORA, le cui schermate sono depositate agli atti, risulta una richiesta di cessazione dell'utenza in questione con rientro da NPG VODAFONE OMNITEL inserita in TELECOM ITALIA, annullata con la seguente motivazione: "il Sig. xxxxx rifiuta l'intervento del tecnico". Telecom ribadisce anche che non è stata effettuata da parte dell'utente, alcuna altra richiesta di rientro da OLO, e non è mai stato restituito il modulo contrattuale che Telecom aveva inviato all'utente in data 26 dicembre 2011 per l'attivazione della linea.

Per quanto sopra esposto la richiesta di indennizzo per mancata migrazione e per interruzione del servizio voce e ADSL, nei confronti di TELECOM ITALIA, non merita accoglimento in quanto non si ravvisa alcun inadempimento contrattuale da parte dell'operatore suddetto.

In secondo luogo, l'istante, lamenta che i propri reclami inoltrati all'operatore TELECOM non hanno sortito alcun esito, di contro l'operatore TELECOM ITALIA in sua difesa produce documentazione attestante le risposte ai suddetti reclami.

Al riguardo, l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti. TELECOM dimostra di avere adempiuto a tali obblighi come da documentazione in atti.

In ragione di quanto appena esposto, si ritiene di non dover accogliere l'istanza di indennizzo da mancata risposta al reclamo proposta dall'odierno utente.

Per tutto quanto sopra esposto, la domanda del ricorrente non è meritevole di accoglimento.

Atteso che non ricorrono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

1) Di rigettare integralmente per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza del Sig. xxxx;

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

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 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 135, comma 1, lett. 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale