

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.111

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Corigliano xxxxx c/ Okcom xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 09/07/2012 , 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 13 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 1733, con cui il Sig. Corigliano xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Okcom xxx (già Teleunit 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 26 gennaio 2012 (prot. n. 3932), 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, avv. xxxxx Corigliano, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, attivo con operatore Okcom xxx (già Teleunit xxx), ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la predetta

Compagnia telefonica ed, a tal fine, dichiara:

- che, in seguito a richiesta di migrazione da Okcom a Telecom Italia, veniva interrotto il servizio fax e l'accesso ad internet della propria utenza telefonica, prima dell'effettivo passaggio a Telecom;
- che, nonostante diversi reclami, il servizio veniva ripristinato, da Telecom Italia, dopo circa un mese dall'interruzione.

In merito alla suddetta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione con istanza depositata, presso questo Corecom, in data 16 novembre 2011. L'esito del tentativo è stato infruttuoso, come da verbale del 5 dicembre 2011, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore Okcom.

Per quanto sopra, l'istante chiede un risarcimento per i danni subiti a causa dell'interruzione del servizio fax e della connessione ad internet, nonché il rimborso dei costi di disattivazione addebitati in fattura, di cui allega copia.

Con memoria depositata in data 23 febbraio 2012, l'operatore Okcom, tempestivamente costituito, ha chiesto il rigetto integrale delle pretese avversarie, adducendo quanto segue:

- l'odierno ricorrente ha stipulato, in data 23 marzo 2009, un contratto di abbonamento con Okcom (già Teleunit) per la fornitura del servizio voce tramite WLR e del servizio di connettività a banda larga tramite bitstream asimmetrico (come da contratto in atti);
- in data 25 ottobre 2011 Okcom ha ricevuto la notifica di migrazione del servizio WRL verso Telecom Italia;
- di conseguenza, il convenuto operatore ha provveduto, il giorno stesso della migrazione del servizio WRL, ovvero il 25 ottobre 2011, a disattivare il servizio ADSL, e ciò sulla scorta di quanto disposto dall'art.9.5, lett. F) delle proprie Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte dal cliente, secondo cui *"la cessazione del servizio WLR comporterà anche la cessazione del connesso servizio ADSL"*;
- con espreso riferimento all'interruzione del servizio fax, lamentata dal cliente, Okcom rileva che il suddetto servizio viene fornito tramite servizio WRL, in quanto connesso alla numerazione, pertanto, dal giorno della migrazione, qualunque disservizio inerente il funzionamento del fax deve essere imputato esclusivamente all'operatore *recipient* (nella specie, Telecom Italia).

Sulla questione l'istante ha replicato con propria nota in data 24 febbraio 2012, al fine di ribadire che la scelta di far migrare la propria utenza verso Telecom Italia è dipesa, oltre che da valutazioni di ordine economico, dai frequenti disservizi sulla linea per tutta la durata del contratto in corso con l'operatore Okcom, come risulta da una propria lettera di reclamo del 11 dicembre 2010, esibita agli atti. Rileva, inoltre, che la fattura Okcom, emessa in data 1 novembre 2011 (e prodotta in atti), avrebbe dovuto essere sensibilmente ridotta, o addirittura stornata, per la migrazione dell'utenza verso Telecom e per l'improvvisa cessazione del servizio internet dal 10 ottobre 2011.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

La fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'udienza di discussione, relativa al presente procedimento, non si è tenuta, perché ritenuta ininfluenza ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La controversia qui esaminata ha ad oggetto l'interruzione del servizio fax e del servizio internet ad opera della società convenuta, con conseguente richiesta di parte istante, di indennizzo/risarcimento, nonché di rimborso dei costi di disattivazione, addebitati in fattura.

Preliminarmente si osserva che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione per la fornitura del servizio voce tramite WLR e del servizio di connettività a banda larga tramite bitstream asimmetrico. Il contratto, sottoscritto il 23 marzo 2009, è stato cessato con effetto dal 25 ottobre 2011 per intervenuta migrazione dell'utenza di che trattasi verso l'operatore Telecom Italia.

2.1 Sulla domanda di risarcimento/indennizzo per interruzione del servizio fax e connessione ad internet.

Si è preso atto delle argomentazioni addotte da parte istante e delle giustificazioni fornite dall'operatore convenuto; in particolare, Okcom conferma di aver provveduto alla cessazione del servizio WLR ed alla contestuale disattivazione dell'ADSL sulla scorta di quanto disposto dall'art.9.5, lett. F) delle proprie Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte dal cliente, secondo cui *"la cessazione del servizio WLR comporterà anche la cessazione del connesso servizio ADSL"*.

Quanto all'interruzione del servizio fax, la stessa si spiega, tecnicamente, per il fatto che il suddetto servizio è connesso alla numerazione ed è fornito tramite servizio WRL, pertanto la cessazione del servizio WRL determina, di conseguenza, la cessazione del servizio fax.

Le osservazioni sono condivisibili. Inoltre, la documentazione prodotta agli atti, in particolare la fattura Telecom del 6/12/2011, relativa al periodo ottobre/novembre 2011, evidenzia che la linea voce ISDN per l'utenza in oggetto è stata attivata, da Telecom, a far data dal 25 ottobre 2011 (e che, da quella data, sono stati addebitati i canoni di abbonamento ed il traffico voce, presente in fattura). Evidenzia, altresì, che il servizio "internet 7 Mega", fornito da Telecom, è stato attivato il 21 novembre 2011 (e contabilizzato in fattura unitamente al router WiFi).

Per tutto quanto sopra espresso, si conclude che i disservizi in parola non sono imputabili all'operatore Okcom.

Per tale motivo, la domanda di indennizzo di parte ricorrente non merita accoglimento.

2.2 Sulla domanda di rimborso dei costi di disattivazione.

Stando alla documentazione in atti (la fattura Okcom n. xxxxx del 1/11/2011), oltre ai canoni ed al traffico relativo al mese di ottobre 2011, l'operatore suddetto ha addebitato al cliente i costi di disattivazione (del servizio voce + ADSL) per complessivi € 72,50, di cui il ricorrente chiede il rimborso. La fattura in esame evidenzia, altresì, l'esistenza di traffico voce nel periodo sopra indicato.

Con espresso riferimento ai costi di disattivazione, si osserva che la materia risulta disciplinata dall'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 (c.d. "Decreto Bersani"), secondo cui *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Le norme anzidette sono state esplicitate dalla Direzione

Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che è intervenuta con l'indicazione di specifiche Linee Guida, destinate agli operatori ed agli utenti finali.

Sui costi di disattivazione l'Autorità ha precisato che: in caso di recesso o di trasferimento delle utenze, gli unici importi ammessi a carico degli utenti sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori, per cui sia dimostrabile un "pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento", sicché il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori, secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Nello specifico caso del passaggio delle utenze tra operatori, l'Autorità sottolinea come "generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidano con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati".

Nella fattispecie qui considerata, l'operatore Okcom non fornisce alcuna giustificazione in relazione alle somme addebitate in fattura sotto la voce "costi di disattivazione".

Inoltre, poiché l'utenza in questione è migrata verso altro operatore, che, giusto quanto rilevato dall'Autorità, remunera il precedente operatore per le attività di disattivazione della configurazione esistente, si deve concludere che i costi di disattivazione (del servizio voce + ADSL) addebitati all'odierno utente, per complessivi € 72,50, sulla fattura n. xxxxx del 1/11/2011, non abbiano alcuna giustificazione e debbano essere integralmente rimborsati in favore del medesimo.

Per tutto quanto sopra esposto, questo Comitato accoglie parzialmente il presente ricorso e stabilisce che l'operatore Okcom corrisponda al ricorrente il rimborso dei costi di disattivazione dell'utenza in oggetto, per complessivi € 72,50;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Okcom nel corso del procedimento di conciliazione;

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) L'operatore Okcom xxx (già Teleunit xxx) è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Corigliano xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di € 72,50 a titolo di rimborso dei costi di disattivazione riportati sulla fattura n. xxxxx del 1/11/2011, oltre all'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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;
- 6) 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

f.to Avv. Rosario Carnevale