

*Co.Re.Com. Cal./NIC*

## DELIBERAZIONE N.120

### Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxx ROSACI/ POSTE MOBILI IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, 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. Calabria;

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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 23 dicembre 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 55653, con cui il signor Rosaci xxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Poste Mobili, 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 ss.mm. e ii.;

la nota dell'8 gennaio 2014, prot. n. 762, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota del 24 febbraio 2014 (prot. n. 8536), con cui il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, all'udienza di discussione del 18 marzo 2014;

preso atto del verbale di discussione del 18 marzo 2014;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il signor Rosaci xxx è titolare di un'utenza mobile portante il numero xxx, con l'operatore Poste Mobili. L'utente ha contestato il traffico anomalo nel periodo maggio-luglio 2011 e ha dichiarato di aver effettuato anche numerose ricariche. Ha segnalato più volte al servizio clienti del gestore telefonico un guasto alla propria utenza, ma nonostante i vari reclami telefonici effettuati, la linea ha continuato a non funzionare.

A causa di tali disservizi, ha deciso di cambiare gestore telefonico.

Il 20 maggio 2013, ha adito questo Co.Re.Com., avviando il tentativo di conciliazione conclusosi con verbale di mancata conciliazione.

Successivamente, con ricorso depositato il 23 dicembre 2013, ha chiesto la definizione dell'odierna controversia domandando:

- *" Indennizzo per mancanza di oneri informativi;*
- *Indennizzi per malfunzionamento del servizio;*
- *Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;*

- *Restituzione somme*".

Con giusta nota del 24 febbraio 2014, è stato chiesto alle parti di memorie e documenti.

La società Poste Mobili e l'istante hanno presentato memorie difensive e documentazione.

Il gestore oltre ad aver eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza per genericità ed infondatezza ha sostenuto l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza di definizione per la violazione del principio del "ne bis in idem".

Ha evidenziato che parte attrice ha già presentato un'istanza nei confronti di Poste Mobile, avente il medesimo oggetto ovvero: "presunti guasti tecnici avvenuti nel corso del 2011, sull'utenza xxx".

Il ricorrente non ha fornito le indicazioni territoriali atte ad identificare il luogo in cui si sarebbe verificato il malfunzionamento, né la data. Poste Mobili, da parte sua non ha ricevuto mai alcun reclamo scritto e per dimostrare la regolarità dell'utilizzo del servizio telefonico, produce l'elenco delle ricariche effettuate con costanza dal ricorrente nel periodo oggetto di contestazione.

In conclusione ha chiesto, l'archiviazione del procedimento per inammissibilità, improcedibilità, infondatezza e genericità della domanda.

Il ricorrente ha fatto pervenire, ad integrazione di quanto già dedotto in ricorso, inoltre che la memoria anche le repliche, con cui contraddice quanto articolato dal gestore.

## **Motivi della decisione**

### **1 In tema di rito.**

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti, evidenziando che le udienze di primo e secondo grado si sono concluse con mancata conciliazione.

### **2 Riguardo al merito.**

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la controversia riguarda: malfunzionamento del servizio, mancata risposta ai reclami e relative richieste di rimborso/indennizzi.

#### **2.1 Sulle varie richieste di indennizzo.**

L'istante ha dedotto di aver subito nel corso dell'anno 2011, vari disservizi alla propria utenza mobile.

Ha sostenuto di aver più volte chiamato il servizio clienti dell'operatore telefonico per segnalargli tali disservizi, ma nonostante ciò quest'ultimo non è mai intervenuto per risolvere il problema.

Il ricorrente però, non ha fornito il riscontro dei suddetti reclami, ad esempio, indicando i codici o le eventuali date delle telefonate effettuate al servizio clienti.

Epperò, dalla documentazione in atti, non risulta possibile verificare con esattezza la durata del disservizio, né la natura dello stesso. Il ricorrente, non ha prodotto alcuna documentazione contenente elementi probanti, tali da rendere verificabili quanto da lui dedotto.

Difatti, si è limitato a contestare molto genericamente di aver riscontrato traffico anomalo sulla propria utenza mobile, nei mesi di maggio-ottobre 2011, ed altrettanto genericamente ha indicato anche il tipo di disservizio subito.

In più, si rileva, che nella fattispecie in esame, manca sia la prova che i riferiti disservizi siano riconducibili alla predetta utenza sia il luogo in cui si sarebbe verificato il disservizio; trattandosi, appunto, di utenza mobile.

Egli si limita ad affermare la titolarità dell'utenza, ma non offre nessuna prova che la stessa venga utilizzata per motivi lavorativi, familiari o altro in una determinata area geografica, piuttosto che in un'altra. Non dimostra neanche di non aver potuto usufruire dei servizi telefonici mobili nelle zone frequentate, nel periodo oggetto di contestazione.

Di contro, il gestore, nella propria memoria, ha allegato un riepilogo delle ricariche effettuate dall'istante nel periodo indicato.

Nella produzione depositata, la società ha contestato la domanda dell'istante, eccependo in particolare che: nessun inadempimento può essere ascritto proprio perchè nel corso dell'anno 2011, l'istante ha effettuato numerose ricariche telefoniche. Il che fa presumere non solo un volume di traffico telefonico, ma anche una regolarità nella erogazione del servizio.

Alla luce dei suddetti rilievi, nonostante l'art. 3, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, si ha che la domanda proposta dall'istante è indeterminata, generica e non chiara, per cui tutte le richieste di indennizzo per malfunzionamento ed eventuali rimborsi sono rigettate.

### **3. Mancata risposta reclami**

La domanda dell'istante è infondata per le ragioni indicate in precedenza. Non vi è traccia documentale dei reclami effettuati nel corso del rapporto contrattuale.

L'istante a ben vedere, non ha indicato né nell'istanza di definizione né nelle successive memorie i codici delle eventuali telefonate effettuate al servizio clienti dell'operatore telefonico, né ha prodotto copia dei reclami scritti.

Pur potendo condividere la tesi che pone l'onere probatorio sull'operatore, nono vi è dubbio che la contestazione dell'istante deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari che possano avallare l'attendibilità della richiesta.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la richiesta di indennizzo, per mancata risposta ai reclami, è da ritenere infondata, per cui è rigettata.

### **4. Con riferimento alle spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* e che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, avendo rigettato l'istanza per i motivi ut supra, non si riconoscono le spese della 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;

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 integrale per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dal signor Rosaci xxx nei confronti dell'operatore Poste Mobili.

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.

### **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.**

f.to Avv. Rosario Carnevale