

Co.Re.Com. Cal/Ba

DELIBERAZIONE N.181

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – CIANO ALBANESE R.A. c/ H3G
Utenza n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, 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 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 7 marzo 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 10877, con cui la ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la società H3G; 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 14 marzo 2014 (prot. n. 12150), 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;

la nota del 23 giugno 2014 (prot.n. 29332), con cui il Responsabile del procedimento definitorio ha comunicato alle parti, " Richiesta di integrazione istruttoria nei confronti dell'operatore Telecom;

la nota del 24 giugno 2014 (prot.n. 29429), con cui il Responsabile del procedimento definitorio ha comunicato alle parti, l'avviso di convocazione in udienza;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha promosso dinanzi a questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione contro l'operatore H3G, che si è concluso con un verbale di mancato accordo tra le parti.

A seguito della mancata conciliazione, lo stesso ha introdotto, per il tramite del proprio rappresentante legale, il presente giudizio, rappresentando quanto segue:

- 1) il ricorrente ha sottoscritto il 22 agosto 2013, un contratto telefonico mobile con l'operatore H3G, prevedente la portabilità del proprio numero di rete mobile xxx. Portabilità che non è mai avvenuta;

- 2) tuttavia, a partire dalla richiesta (circa 10 giorni dopo), la stessa si è vista impossibilitata a navigare su internet e successivamente ad effettuare delle chiamate;
- 3) ha specificato di aver provato ad inserire la sim in altro cellulare, ma il malfunzionamento persisteva;
- 4) ha inviato reclamo scritto tramite pec, il 24 ottobre 2013, rimasto senza riscontro.

Ha chiesto, pertanto, *"il giusto indennizzo per il mancato riscontro ai reclami....indennizzo per mancata portabilità del numero; ...giusto indennizzo per interruzione del servizio voce ed internet dal 22 agosto 2013;.....il giusto indennizzo per pubblicità ingannevole e pratica commerciale scorretta. La restituzione di quanto indebitamente pagato"*.

In seguito all'avvio del procedimento, il 14 marzo 2014, la H3G nel rispetto dei termini assegnatale, ha prodotto memorie e documenti. In particolare, l'operatore ha contestato le domande della ricorrente; e nel merito ha specificato che:

- 1) Le contestazioni di parte istante riguardano le numerazioni in oggetto e l'attesa portabilità dal 22 agosto 2013, con piano tariffario "Top 400", abbinata a terminale, acquistato tramite finanziamento del prezzo;
- 2) La richiesta di portabilità del numero xxx è stata rifiutata da Telecom il 23 agosto, in quanto la numerazione risultava disattiva da oltre 30 giorni. Ha richiamato l'art. 5, comma 10, lettera f. della Delibera 147/11 CIR, nonché l'art. 8, delle Condizioni Generali di Contratto 3, per la mancanza di responsabilità dell'operatore in merito alla mancata portabilità del numero;
- 3) in merito al mancato riscontro al reclamo del 24 ottobre, ha fatto presente che è stato inviato con modalità differenti rispetto a quelle risultanti dal combinato disposto degli art. 24.1 e 25.1 delle condizioni generali di contratto H3G.

Nonostante ciò, l'operatore ha formulato al fine di transigere la vertenza, la seguente proposta transattiva: *"l'accredito della somma di Euro 100,00, mediante emissione di una nota di credito a compensazione degli importi addebitati sulla prima fattura utile emessa nei confronti dell'istante"*.

Ad integrazione di quanto già sostenuto con istanza di definizione, il ricorrente ha depositato repliche alla memoria difensiva prodotta dall'operatore, con cui ha precisato che:

- l'utenza in oggetto non è attiva e tale circostanza è facilmente dimostrabile chiamando il numero il questione;
- la ricorrente sin dalla richiesta di attivazione della sim non ha potuto navigare in internet, né utilizzare il servizio voce;
- la H3G nella qualità di operatore "ricevente", non ha dimostrato di aver ottemperato agli obblighi assunti contrattualmente;
- la deducente ha inviato numerosi reclami per il tramite del servizio clienti e tramite pec;
- ha insistito nella richiesta di giusto indennizzo per interruzione sia del servizio voce che del servizio internet.

In conclusione, ha insistito nelle richieste già formulate con istanza di definizione.

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.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

L'udienza di discussione, convocata per il giorno 30 luglio, è stata annullata in quanto il ricorrente, con nota del 24 giugno ha richiesto un rinvio per impossibilità a presenziare in tale data, e successivamente l'operatore, che aveva richiesto l'udienza, con nota del 26 giugno 2014, ha comunicato di rinunciarvi.

2. Riguardo al merito.

Entrando nel merito della controversia, occorre esaminare compiutamente la posizione dell'odierno istante.

L'istante ha documentato di aver stipulato in data 22 agosto 2013, un contratto con l'operatore H3G.

Risulta altresì provato, che l'operatore non ha provveduto a dare completa esecuzione al contratto, non completando la portabilità del numero mobile. Ha rappresentato l'istante inoltre che la linea telefonica associata al preesistente numero in portabilità, è stata interessata da malfunzionamenti.

Dal canto suo, l'operatore ha reso all'utente spiegazione in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico.

In altri termini, secondo l'operatore la mancata migrazione è da imputarsi alla dichiarazione erroneamente resa dalla cliente in occasione della stipula del contratto.

L'utente ha infatti tenuto un comportamento fuorviante nei confronti di H3G: non ha riferito che l'utenza era cessata

L'operatore con proprie memorie ha sostenuto che la richiesta di portabilità del numero xxx è stata rifiutata da Telecom il 23 agosto, in quanto la numerazione risultava disattiva da oltre 30 giorni ed ha richiamato l'art. 5, comma 10, lettera f. della Delibera 147/11 CIR, nonché l'art. 8, delle Condizioni Generali di Contratto 3, per asserire una mancanza di responsabilità in merito alla mancata portabilità del numero

Orbene, richiamando i fatti dedotti, l'istante ha inoltrato la richiesta di portabilità del numero, e solo a seguito di richiesta della linea a Telecom, la H3G è venuta a conoscenza della circostanza di cui l'utente aveva taciuto l'esistenza relativa alla cessazione del numero, la portabilità veniva quindi correttamente negata (non poteva essere soddisfatta) da Telecom, essendo trascorsi più di 30 giorni dalla disattivazione, avvenuta il 15 gennaio 2009.

Nel corso dell'istruttoria, è stata richiesta una integrazione nei confronti dell'Operatore Telecom. Il documento prodotto, tuttavia, ha confermato quanto rappresentato da H3G con proprie memorie: *"rispetto al numero xxx :utenza attiva su rete Tim dall'11/12/2007 ed intestata a persona diversa da Cliente in oggetto. Tale linea risulta regolarmente scaduta il 13 mese successivo in data 15 gennaio 2009. E' presente sui nostri sistemi una richiesta di MNP del 22 agosto 2013 da Tim verso H3G non andata buon fine poiché utenza non più attiva"*.

La Delibera 147/11/CIR relativa a "Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento" e, in particolare art. 5, comma 10, fa presente che:

10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi:....f. numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari"

Tenuto conto, nel caso de quo, della condotta tenuta da parte ricorrente, che non poteva essere ignara di aver richiesto la portabilità di una sim scaduta dal 2009, la relativa domanda, in uno con tutte le altre, sono rigettate.

Le spese seguono la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto.

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;

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 integrale per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla sig.ra Ciano Albanese R. A. nei confronti della società H3G.

- 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.;
- 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 D. Lgs. 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 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

F.to Avv. Rosario Carnevale