

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.201

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – CACCIATORE XXXXX c /TELECOM ITALIA XXX utenza
XXXXXXXX

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 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 21 marzo 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 13285, con cui il succitato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Telecom 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'1 aprile 2014, prot. n. 15218, 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

dall'1 settembre 2011 al 22 gennaio 2014 è stato attivato il servizio non richiesto "Chi è";

con nota del 6 febbraio 2014, Telecom ha comunicato di aver disposto l'accredito di € 7,47, più iva, corrispondente a costi non dovuti;

in sede conciliativa ha proposto il rimborso delle somme percepite dal gestore per il servizio non richiesto, senza la corresponsione del relativo indennizzo.

Per i suesposti motivi, il 26 febbraio 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il procedimento di conciliazione nei confronti di Telecom, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Il gestore ha proposto l'accredito di € 34,37 ed il ricorrente non ha accettato.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha richiesto l'indennizzo di € 900,00 per l'attivazione del servizio non richiesto, il rimborso di € 56,00, nonché il risarcimento del danno pari ad € 500,00.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Telecom, con memorie del 29 aprile 2014, ha eccepito:

l'1 settembre 2011, a seguito di richiesta telefonica pervenuta al servizio clienti 191, è stato cessato il servizio "Tutto 4 star Office" ed è stato attivato il servizio "identificativo Linea Chiamante - IC" (chi è);

il cliente risulta essere stato informato dell'attivazione del servizio "chi è", tramite lettera del 5 settembre 2011; dalla predetta data nessun tipo di reclamo è stato avanzato dal cliente;

a seguito di richiesta del cliente, pervenuta il 21 gennaio 2014, il servizio "Chi è" risulta cessato il 22 gennaio 2014;

con nota del 30 gennaio 2014, il cliente ha chiesto il rimborso dei canoni addebitati nel periodo dall'1 settembre 2011 al 22 gennaio 2014;

in ottica di correttezza commerciale è stato riconosciuto un rimborso di 7,47 +iva (periodo dall'1 settembre 2013 al 21 gennaio 2014);

in ottica conciliativa, atteso che, per il periodo dall'1 settembre 2011 al 21 gennaio 2014, i canoni addebitati per il servizio "chi è" ammontavano ad € 41,84 (di cui € 7,47 rimborsati a seguito gestione di reclamo), nel verbale di mancato accordo del 12 marzo 2014, Telecom si è impegnata a rimborsare l'importo di € 34,37 (pari alla differenza dovuta, detratta la somma di € 7,47).

Con memoria del 16 maggio 2014, l'istante ha replicato che non è stata mai avanzata alcuna richiesta di attivazione del servizio "Chi è".

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 nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Telecom al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non necessario disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento all'attivazione del servizio "chi è".

L'istante ha dedotto che dall'1 settembre 2011 al 22 gennaio 2014 è stato attivato il servizio non richiesto "Chi è".

A seguito di reclamo del 21 gennaio 2014, Telecom gli ha comunicato di aver disposto l'accredito di € 7,47, più iva, per costi non dovuti ed, in sede conciliativa, gli ha proposto il rimborso di € 34,37, a titolo rimborso canoni versati dall'1 settembre 2011 al 22 gennaio 2014, senza corrispondere il relativo indennizzo.

Di converso, Telecom precisa che l'1 settembre 2011, a seguito di richiesta telefonica pervenuta al servizio clienti 191, è stato cessato il servizio "Tutto 4 star Office" ed è stato attivato il servizio "identificativo Linea Chiamante - IC" (chi è). Il cliente risulta essere stato informato dell'attivazione del predetto servizio, tramite lettera del 5 settembre 2011 e che dalla predetta data, alcun reclamo è stato mai inoltrato. A seguito di reclamo del 21 gennaio 2014; il servizio "chi è" risulta cessato il 22 gennaio 2014.

Il cliente ha chiesto il rimborso dei canoni per il periodo dall'1 settembre 2011 al 22 gennaio 2014 e, in ottica conciliativa, considerato che le somme addebitate ammontavano ad € 41,84 (di cui € 7,47 rimborsati a seguito gestione di reclamo), Telecom si è impegnata a rimborsare l'importo di € 34,37 (pari alla differenza dovuta, detratta la somma di € 7,47).

Ciò precisato, l'operatore ha, dunque, rimborsato le somme richieste a titolo di canone per il servizio "Chi è", nella misura di € 41,84, sebbene abbia dimostrato che il 5 settembre 2011, il cliente è stato informato dell'attivazione del servizio "chi è" (*"come da accordi intercorsi, Le confermiamo la Sua adesione al nostro Servizio Chi è"*).

Peraltro, l'attivazione del predetto servizio consente di vedere sul display del proprio telefono il numero di chi chiama e quando non si risponde, le chiamate ricevute vengono memorizzate sul display complete di data e ora.

Si tratterebbe, dunque, di un servizio la cui attivazione è desumibile dalla fattura e, comunque, si concretizza "sul display" dell'apparecchio telefonico.

Ne deriva che l'istante, aveva contezza dell'utilizzo del servizio e non si è attivato per richiederne, sin dal settembre 2011, la relativa disattivazione. Solo in data 21 gennaio 2014 ha inoltrato reclamo (il servizio è cessato il 22 gennaio 2014).

Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom, che ha provveduto a cessare il servizio a richiesta del ricorrente e che, peraltro, in ottica conciliativa, ha rimborsato tutti i canoni per il periodo contestato, la richiesta relativa all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti è rigettata.

3. Con riferimento alle spese di procedura.

Le spese seguono la soccombenza dell'istante, e nulla, pertanto, gli è riconosciuto.

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 del Sig. Cacciatore F..
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.;
- 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'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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