

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.221

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Matalone xxxxx c/ Okcom xxx /Teleunit xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29/11/2012 , 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 17 maggio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 23230, con cui la Sig.ra Matalone xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Okcom 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 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 24 maggio 2012 (prot. n. 24366), 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;

l'ulteriore nota prot. n. 40966 del 24 settembre 2012, con la quale si è disposta la riapertura termini dell'odierno procedimento, allo scopo di estendere il contraddittorio alla società Teleunit xxx, in quanto la stessa, all'epoca della conclusione del contratto con la sig.ra Matalone era l'esclusiva fornitrice dei servizi offerti alla medesima;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'odierna ricorrente, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, attiva con operatore Okcom (già Teleunit), si è rivolta a questo Co.Re.Com, depositando istanza di definizione della controversia in atto con il suddetto operatore.

In particolare, l'istante lamenta il mancato inserimento, dall'anno 2010, dei dati relativi alla propria utenza nell'elenco ufficiale degli abbonati, ed avanza richiesta di indennizzo.

Lamenta, altresì, di aver subito l'interruzione totale della linea dal 6 febbraio 2012, per la durata di giorni due, e l'interruzione parziale della stessa (per alcune ore al giorno) dal 8 febbraio 2012 al 20 febbraio 2012, tanto da indurla a recedere dal contratto.

In relazione alla controversia suddetta è stata depositata istanza per tentativo di conciliazione, in data 10 aprile 2012; il procedimento si è esaurito infruttuosamente per mancata adesione al tentativo da parte dell'operatore Okcom (già Teleunit), come da verbale in atti.

Per quanto sopra, l'istante avanza richiesta di indennizzo e di risarcimento in ragione degli asseriti disservizi.

L'operatore Okcom, tempestivamente costituito, ha rilevato, in via preliminare, il proprio difetto di legittimazione passiva per i fatti antecedenti al 31 gennaio 2011 (data in cui è stato concluso, tra la società Teleunit e la stessa Okcom, un contratto di affitto di ramo d'azienda, per effetto del quale la prima ha concesso in affitto ad Okcom, con decorrenza 31 gennaio 2011, la gestione esclusiva dei servizi di telefonia fissa e di internet e la conseguente gestione dei rapporti con gli utenti, mantenendo per sé la titolarità esclusiva per gli atti e i fatti avvenuti nel periodo antecedente).

Ciò doverosamente premesso, nel merito, la convenuta Okcom rileva che l'utenza intestata all'odierna ricorrente era stata contattata telefonicamente, per conto di Teleunit, in data 19 dicembre 2009, con una proposta di abbonamento per la fornitura di servizi telefonici; che Teleunit aveva inviato all'indirizzo della cliente il plico contenente le informazioni contrattuali ed economiche e, contestualmente, il modulo per la richiesta di pubblicazione dei dati negli elenchi telefonici cartacei e on line (esibisce copia, agli atti, di tale documentazione); che l'utente, pur avendo ricevuto il plico, in data 2 gennaio 2010, non aveva provveduto a restituire, "entro pochi giorni", il modulo (DBU) con la richiesta di inserimento in elenco, come espressamente indicato nel modulo stesso. Nessuna richiesta di inserimento in elenco è mai pervenuta alla Società resistente – stando alla difesa della stessa – neppure nei mesi successivi all'attivazione del servizio.

L'utenza *de qua* risulta migrata verso Telecom Italia in data 21 marzo 2012.

L'operatore resistente assume, altresì, di non aver ricevuto alcun reclamo scritto/telefonico da parte dell'utente, propedeutico all'avvio del tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com.

Quanto ai lamentati disservizi da malfunzionamento/interruzione della linea, occorsi nel mese di febbraio 2012, Okcom dichiara di non aver mai ricevuto segnalazioni di guasto da parte dell'utente, né tramite chiamata telefonica, né in forma scritta. Precisa, in proposito, che dovendo gestire l'erogazione dei servizi in parola tramite accesso WLR, integralmente fornito dall'operatore d'accesso e senza l'utilizzo di apparecchiature proprietarie, non ha la possibilità di rilevare autonomamente un possibile guasto del servizio, ma deve necessariamente ricevere una segnalazione da parte dell'utente ed inoltrarla tempestivamente all'operatore di accesso (Telecom Italia) con la richiesta di intervento. Invoca, a tal proposito, le proprie Condizioni generali di contratto e la Carta dei servizi, che pongono a carico del cliente l'onere di portare a conoscenza della Società il guasto riscontrato sulla propria linea, al fine di permettere il tempestivo avvio della procedura sopra descritta. Da una verifica sui propri sistemi, l'operatore resistente deduce che, nei giorni di asserita interruzione totale del servizio, la linea dell'odierna istante risulta, invece, attiva e regolarmente funzionante, atteso che sulla stessa sono state registrate numerose chiamate (come da riepilogo traffico, agli atti). Inoltre – stando alla difesa dell'operatore – risulta presente del traffico anche nei giorni in cui la cliente lamenta l'interruzione parziale del servizio medesimo.

Conclude, chiedendo il rigetto integrale, per assoluta infondatezza, del presente ricorso.

Preso atto dei rilievi mossi da Okcom, il responsabile del procedimento ha esteso il contraddittorio alla società Teleunit, in quanto la stessa, all'epoca della conclusione del contratto con la sig.ra Matalone, era l'esclusiva fornitrice dei servizi offerti alla medesima.

L'anzidetta società ha fatto pervenire le proprie note difensive, confermando il tenore della memoria di difesa dell'operatore Okcom: in particolare, Teleunit (che assume essere stata l'esclusiva controparte del rapporto contrattuale con l'odierna utente fino alla data del 31 gennaio 2011) rileva che era onere della cliente – giusto quanto esplicitato nella documentazione inviata al suo indirizzo e nelle condizioni generali di contratto – comunicare, tramite sottoscrizione e reinvio dell'apposito modulo DBU, la sua volontà in ordine alla pubblicazione della numerazione negli elenchi telefonici cartacei e digitali e che nessuna richiesta in tal senso risulta mai pervenuta alla società medesima, da parte dell'utente, nel periodo di riferimento.

Conclude, chiedendo il rigetto, per infondatezza, dell'odierno ricorso.

Motivi della decisione

1. Nel rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che l'operatore Okcom (già Teleunit) non ha aderito al tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale negativo redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento di procedura, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

2. Nel merito.

L'odierna controversia si incentra sul mancato inserimento dell'utenza di titolarità della ricorrente nell'elenco ufficiale degli abbonati, dall'anno 2010 e fino all'anno 2012; sull'interruzione totale e parziale del servizio dedotto in contratto.

Risulta pacifico che tra le parti sia intercorso un contratto di somministrazione di servizi telefonici, decorrente dal 19 dicembre 2009 al 21 marzo 2012 (data della migrazione dell'utenza verso altro operatore, come in atti).

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per mancato inserimento in elenco.

Preso atto delle argomentazioni addotte dagli operatori convenuti e tenuto conto delle risultanze istruttorie, atteso che la ricorrente non ha mai né richiesto né autorizzato la pubblicazione di che trattasi, né mai inoltrato alcun reclamo/sollecito durante il periodo di vigenza del contratto in parola, si ritiene che la domanda di indennizzo non possa essere accolta.

2.2 Sulla richiesta di indennizzo per interruzione totale e parziale della linea.

Nel merito, l'operatore Okcom ha esibito agli atti il riepilogo del traffico generato sull'utenza *de qua* nei periodi di riferimento, per come diffusamente indicati in premessa. Se ne deduce che, nel periodo in contestazione, l'utenza in oggetto risulta regolarmente funzionante; pertanto, le relative domande di indennizzo non possono trovare accoglimento.

In ragione di tutto quanto sopra esposto, considerato che gli operatori hanno fornito validi riscontri probatori che inducono ad escludere l'esistenza dei disservizi lamentati dall'odierna istante;

Ritenuto, conclusivamente, di dover rigettare integralmente il presente ricorso;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, altresì, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di 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) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto gli operatori convenuti hanno fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad essi contestati;
- 2) In ogni caso è fatta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) Le Società resistenti sono tenute 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

Prof. Carmelo Carabetta

Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

Avv. Rosario Carnevale