

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 240

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Mangone xxxc/ TELECOM ITALIA

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. 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 9 luglio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 31398, con cui il sig. xxxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia, 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 10 luglio 2012 (prot. n. 31725), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 9 luglio 2012, il sig. xxxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Telecom Italia.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Malfunzionamento linea telefonica e errato inserimento elenco telefonico.

L'istante precisa che è intestatario dell'utenza telefonica xxxx in virtù di un contratto stipulato con la Telecom, ma a far data dal 6 febbraio 2012 e per diversi giorni, l'utenza (per alcune ore) rimaneva isolata, inoltre il nominativo dell'utente, sin dal momento dell'attivazione e fino all'anno 2010, è stato riportato in modo errato nell'elenco telefonico (circostanza sempre segnalata al servizio clienti).

L'utente quindi ha chiesto a questo Co.Re.Com. con istanza depositata in data 9 luglio 2012, come supra rilevato, di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere: "l'indennizzo per il disservizio, rimborso/storno della fattura relativa al periodo del disservizio, indennizzo per il periodo 2002 - 2010 per l'errore di inserimento nell'elenco abbonati, il risarcimento danni e il rimborso spese di procedura".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 10 luglio 2012, con cui è stato chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe hanno prodotto tempestivamente, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che la contestazione dell'utente non trovano corrispondenza negli archivi dell'operatore. Infatti sul sistema tecnico (come da documentazione in atti) non è presente alcuna segnalazione, non vi è alcun ticket per il numero in questione. Inoltre i dati di traffico sono relativamente costanti da febbraio al 10 maggio 2012. Per quanto concerne invece l'errore del cognome, si evidenzia che fin dall'attivazione dell'impianto il cliente è stato inserito con il nominativo "xxxx", ma lo stesso non ha mai reclamato, come si evince dalla schermata (in atti) CRM dove sono riportati tutti i contatti con il clienti e le motivazioni delle chiamate al 187. A seguito del reclamo, per l'anno in corso, è stato corrisposto un indennizzo previsto dalle CGA, pari a € 27,50, come da documentazione in atti.

Con memoria integrativa e di replica, invece l'utente, sottolinea di aver usufruito solo parzialmente della linea telefonica e che il disservizio è stato segnalato al servizio clienti, e che il suddetto malfunzionamento ha riguardato molti altri utenti ed è stato riportato su molte testate giornalistiche locali. Circa l'errore del nominativo nell'elenco abbonati, è stato sempre segnalato tramite il servizio 187 e con reclami scritti.

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.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione, in data 25 giugno 2012.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto: malfunzionamento linea telefonica e errato inserimento elenco telefonico da parte dell'operatore Telecom Italia.

2.1 Sul malfunzionamento linea telefonica.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo formulata dall'utente, circa il malfunzionamento della linea telefonica, la stessa è rigettata in quanto nella fattispecie, l'operatore Telecom ha prodotto dettagliata documentazione, come ad esempio i tabulati, comprovanti traffico telefonico nel periodo di riferimento relativo al malfunzionamento lamentato dall'odierno istante. Infatti dalla documentazione in atti, prodotta dall'operatore, si rileva traffico nei periodi relativi al disservizio lamentato dall'istante, ovvero dal 6 febbraio al 30 marzo 2012.

Riguardo alla prova, infatti, vige il principio di cui l'art. 2697 (onere della prova), in base al quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e "chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda". Più in particolare, in tema di contratti telefonici, le questioni relative all'onere della prova sono pacificamente risolte in tal senso: "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n. 2387/04).

Nella fattispecie, il consumatore ha dedotto l'inadempimento del gestore il quale dinnanzi a ciò, ha fornito un indizio di segno opposto, attraverso l'esibizione della documentazione (in atti).

2.2 Sull'errato inserimento del nominativo nell'elenco telefonico abbonati.

Il ricorrente reclama l'inserimento non corretto, ad opera di Telecom, del proprio nominativo nell'elenco abbonati, per gli anni 2003/2004, 2004/2005, 2005/2006, 2006/2007, 2007/2008, 2008/2009, 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013, ma lo stesso ha provato solamente per l'anno 2012 di aver reclamato tale errore (come da documentazione in atti). Tra l'altro anche l'operatore evidenzia che non ha mai ricevuto alcuna segnalazione per tale errore per gli anni precedenti. Si specifica, che, come stabilito dall'art. 10 commi 1 e 2, della delibera 73/11 CONS, allegato A, "l'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a € 200,00 per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato".

Per tali ragioni, si riconosce quindi all'odierno utente un indennizzo pari a € 200,00, per l'anno 2012. Inoltre, avendo già la Telecom corrisposto l'indennizzo previsto dalle Condizioni generali abbonati, pari a € 27,50, quest'ultima dovrà corrispondere a titolo d'indennizzo, la somma pari a € 172,50 (ovvero € 200,00 - 27,50).

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente sia, parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini sotto espliciti e che pertanto l'operatore Telecom Italia debba provvedere a riconoscere al medesimo:

- l'indennizzo di Euro 172,50 (centosettantaque/50) per errato inserimento del nominativo nell'elenco abbonati, per l'anno 2012, conformemente a quanto stabilito dall'art. 10, della delibera 73/11 CONS, allegato A;

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato 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

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, 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".

In conformità, dunque, a quanto previsto da tale articolo - a mente del quale, "Nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere anche per l'accoglimento parziale della controversia il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" - si riconosce, equitativamente, al Sig. xxxx l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

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

1) L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata al sig. xxxx, in data 9 luglio 2012. Per il che la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) l'indennizzo di Euro 172,50 (centosettantadue/50), per errato inserimento del nominativo nell'elenco abbonati, per l'anno 2012, conformemente a quanto stabilito dall'art. 10, della delibera 73/11 CONS, allegato A;
- b) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

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)Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

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'articolo 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 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;

6)Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

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.

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Aw. Rosario Carnevale