

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.254

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Spurio xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19/12/2012, 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 22 giugno 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 29026, con cui la ricorrente Spurio xxxxx, con sede in Reggio Calabria, nella persona del legale rappresentante, sig. Spurio Marco G., ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia 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 26 giugno 2012 (prot. n. 29354), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente Spurio xxxxx, con sede in Reggio Calabria, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia xxx, lamentando che il predetto operatore avrebbe ignorato la richiesta di ripensamento, da parte del cliente, procedendo all'attivazione del contratto disdettato.

Più in particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

- l'odierna ricorrente aveva stipulato, in data 20 gennaio 2012, un contratto per adesione, concernente l'accesso al servizio telefonico di base, con relativa migrazione dall'operatore di provenienza Fastweb, in favore della società Telecom Italia;
- la società ricorrente, in data 26 gennaio 2012, inoltrava a Telecom una propria raccomandata, esercitando il diritto di ripensamento dal contratto appena concluso;
- tuttavia, in data 27 febbraio 2012, l'istante, titolare di un'attività di intermediazione bancaria ed assicurativa, si avvedeva dell'improvvisa interruzione delle due linee telefoniche e del relativo servizio di connessione ad internet;
- di conseguenza, inoltrava all'operatore Telecom una richiesta di risarcimento danni, quantificata in € 3.000,00.

In relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione, in data 24 maggio 2012, al quale le parti hanno aderito, ma senza raggiungere alcun accordo, come da verbale in atti.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un risarcimento di € 20.000,00 per il disservizio sopra riferito ed il ripristino del collegamento con il precedente operatore.

La società Telecom Italia ha prodotto tempestivamente la propria memoria difensiva ed altra documentazione a supporto della propria posizione, contestando integralmente le argomentazioni di parte avversa e chiedendone l'integrale rigetto.

In particolare, la società resistente evidenzia che:

- una delle due linee in oggetto (xxxxx) è stata riattivata in data 27 febbraio 2012 (allega schermata), mentre l'altra linea (xxxxx) non è presente sugli archivi (presume trattarsi di numerazione fittizia o di numerazione aggiuntiva fornita da altro OLO). Tale ultima numerazione non può rientrare in Telecom perché la prima cifra inizia con «1» e perché ha 11 cifre totali (riferisce applicarsi, al caso specifico, le disposizioni di cui alla delibera n. 35/10/CIR);
- il servizio ADSL (peraltro non richiesto nel modulo di rientro compilato dal cliente) non è stato attivato proprio a causa del ripensamento;
- il cliente è stato ragguagliato, anche mediante riscontro scritto, circa i motivi del mancato rientro in Telecom della numerazione ritenuta incongruente con la delibera n. 35/10/CIR, su citata;
- la missiva contenente la volontà di ripensamento risulta inviata ad un indirizzo errato e, per tale ragione, non è presente nel sistema aziendale;
- in "retrocartellino" è presente un unico ticket di guasto (con oggetto: mancata ricezione chiamate da altri gestori), aperto in data 27 febbraio 2012 e chiuso in data 8 marzo 2012, risolto dall'OLO cedente;
- dalla documentazione del traffico esibita agli atti, si evince che il cliente ha generato regolarmente traffico dal 01/03/2012;
- il conto xxxxx, di € 171,00, risulta integralmente non pagato (in esso si evidenzia un rimborso/accredito per contributo attivazione linea).

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 entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere alcun accordo, come si evince dal verbale agli atti, 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'istante contesta la mancata lavorazione, da parte di Telecom, dell'istanza di recesso/ripensamento, inoltrata nei termini di legge, e chiede un congruo risarcimento per l'asserita interruzione delle due linee voce e della connessione ad internet.

A sostegno delle proprie affermazioni l'istante produce copia della proposta di abbonamento sottoscritta in data 20 gennaio 2012 e copia della successiva lettera di recesso, datata 26 gennaio, con timbro di ricezione del 2 febbraio 2012.

Tuttavia, tale asserita volontà di recesso/ripensamento risulta confutata da produzione documentale esibita a cura di Telecom: infatti alcune schermate di sistema evidenziano che in data 11 febbraio 2012 il sig. Spurio Marco, contattato da un'operatrice per conto di Telecom, ha confermato la volontà di rientro in Telecom da altro OLO della linea voce RTG ed ha concordato la data attesa di consegna per il successivo 27 febbraio. La contestazione circa la mancata lavorazione dell'istanza di recesso/ripensamento risulta, dunque, infondata, constatato che il rientro è stato disposto dall'operatore Telecom su espressa richiesta del cliente, e ciò in palese difformità dalla lettera di recesso del 26 gennaio 2012.

Peraltro, a tal riguardo Telecom evidenzia che la suddetta richiesta non risulta neppure registrata a sistema perché è stata inoltrata ad un indirizzo errato: infatti la missiva in questione risulta indirizzata al servizio clienti residenziali e non al servizio clienti business, competente a gestire il contratto in oggetto.

Preso atto delle su riferite argomentazioni e delle prove fornite, si ritiene che il rientro in Telecom della linea RTG, avvenuto in data 27 febbraio 2012, in quanto autorizzato dall'istante, sia stato legittimamente disposto.

Si aggiunge che Telecom, esibendo altre schermate di sistema, in cui sono riportati tutti i contatti avuti con l'istante nel periodo considerato, ha dimostrato che il cliente ha ricevuto diversi chiarimenti al riguardo; che, da verifiche effettuate, i relativi reclami sono risultati infondati e che, negli archivi Telecom, non risulta registrata nessuna richiesta di revoca del rientro.

A completamento del quadro fattuale si evidenzia che il ricorrente ha esibito agli atti del presente procedimento alcuni reclami scritti (il primo è datato 27 febbraio 2012), in cui lamenta l'improvvisa interruzione dei servizi *de quibus*, ma non fornisce alcuna prova che tali reclami siano stati spediti al servizio clienti.

Peraltro risulta altresì sprovvista di un valido sostegno probatorio la lamentata interruzione dei servizi in questione: Telecom esibisce la schermata di sistema da cui si evince l'apertura di un unico ticket di guasto, in data 27 febbraio 2012, e la chiusura per infondatezza il successivo 8 marzo.

Esibisce altra documentazione da cui risulta che la linea ha indiscutibilmente funzionato nel periodo contestato: l'utente non è rimasto disservito con riferimento alla linea RTG (l'unica per la quale era tecnicamente possibile il rientro in Telecom, atteso che la seconda numerazione, la cui prima cifra inizia con «1» ed è composta di 11 cifre totali, è presumibilmente fittizia o "aggiuntiva", in quest'ultimo caso, perché fornita da altro OLO). Come risulta evidente dalla documentazione del traffico, la linea in questione ha regolarmente funzionato nel periodo considerato e la relativa fattura, riportante gli addebiti dei consumi ed il riaccredito del contributo di attivazione, non è stata pagata.

Da tutto quanto sopra espresso, constatato che la linea voce RTG (xxxxx), "portata" in Telecom, risulta attivata su richiesta dell'utente; che non si evidenzia alcuna interruzione del servizio voce e che il contratto originariamente sottoscritto dall'utente riguardava il solo servizio di fonia e non anche il servizio di connessione ad internet,

si conclude per l'integrale infondatezza dell'odierno ricorso e per il rigetto di ogni conseguente domanda di indennizzo.

Quanto alla fattura Telecom n. xxxxxx del 5/4/2012, di € 171,00, rimasta scoperta, questo Comitato è dell'avviso che gli importi addebitati risultano corretti; pertanto è in facoltà della società resistente agire per il pagamento;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto 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) Il rigetto delle richieste di indennizzo/risarcimento avanzate dalla ricorrente Spurio xxxxx, con sede in Reggio Calabria nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Dare atto che gli importi contabilizzati nella fattura Telecom (n. xxxxx del 5/4/2012, di € 171,00), intestata all'odierna ricorrente, risultano corretti, e che, pertanto, è in facoltà della società resistente agire per il pagamento;
- 3) Resta 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.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La Società resistente è tenuta 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

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