

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.31

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Caruso xxxxx c/ Okcom xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 19/03/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 12/09/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 43530, con cui la Sig.ra Caruso xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Okcom xxx (già Teleunit 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.;

Vista la nota del 19/9/2011 (prot. n. 44403), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 56880 del 5/12/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 20/12/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 20/12/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, Caruso xxxxx, dichiara di essere stata titolare dell'utenza telefonica xxxxx con contratto di abbonamento con l'operatore Okcom (già Teleunit); lamenta, dal mese di gennaio 2011, il ritardo di Okcom nel consentirle la migrazione verso altro operatore; la totale assenza di linea telefonica dallo stesso mese di gennaio 2011 in avanti. Aggiunge di avere ricevuto, dall'operatore suddetto, un sollecito di pagamento datato 24/5/2011, per l'importo di euro 267,35, a titolo di fatture emesse e non pagate, e comprensivo di spese legali.

Il procedimento conciliativo si concludeva con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 della delibera Agcom 173/07/Cons.

Permanendo la su riferita controversia, l'istante, con ricorso depositato in data 12/9/2011, ha richiesto ad Okcom la corresponsione di un indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza su indicata; un indennizzo per la completa sospensione del servizio dal mese di gennaio 2011 in avanti; lo storno integrale delle fatture emesse dall'operatore Okcom, dal mese di marzo 2011 a tutto il 3/6/2011, per l'importo totale di euro 267,35, sopra indicato.

Con memoria depositata in data 12/10/2011, la società Okcom ha illustrato la propria posizione, contestando integralmente le argomentazioni di parte avversa.

Con riferimento alla asserita mancata migrazione, Okcom rileva che, ai sensi della vigente normativa di settore, tutti gli adempimenti per il completamento del processo di migrazione ricadono sull'operatore "recipient", inclusa la comunicazione al cliente del codice di migrazione. Precisa, al riguardo, di avere correttamente riportato in fattura il suddetto codice di migrazione e di averlo, altresì, fornito telefonicamente alla cliente, aderendo ad una sua espressa richiesta, indicato data e ora della richiesta telefonica. Precisa, inoltre, di aver ricevuto la prenotifica alla migrazione da parte dell'operatore Opitel in data 28/3/2011 e di non essersi mai opposto alla migrazione dell'utenza qui considerata. Dichiarò che la migrazione delle linee WLR e Bitstream, intestate all'odierna istante, è stata eseguita da parte dell'operatore di accesso (Telecom Italia) in data 23/5/2011. Conseguentemente, Okcom dichiara di aver preso atto della migrazione e di avere cessato il contratto di che trattasi, con emissione di un'ultima fattura e con addebito, tra l'altro, del canone per il servizio WLR e ADSL e dei costi di disattivazione. Respinge, pertanto, ogni addebito in relazione alla lamentata opposizione alla migrazione.

Con riferimento all'asserita sospensione del servizio, l'operatore resistente dichiara di non avere mai interrotto la fornitura del servizio stesso e di non avere ricevuto alcuna segnalazione telefonica di guasto o reclamo scritto da parte della ricorrente. Produce, altresì, le fatture emesse da gennaio a maggio 2011, che riportano il dettaglio traffico nel periodo considerato, a dimostrazione del fatto che, durante i mesi dell'asserito disservizio, la cliente ha regolarmente utilizzato la linea telefonica.

Null'altro è emerso nel corso dell'udienza di discussione del 20/12/2011, alla quale ha partecipato il solo rappresentante dell'utente, il quale, riportandosi integralmente al ricorso introduttivo ed alla documentazione in atti, ha insistito nell'accoglimento delle richieste già formulate.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

All'udienza di discussione dell'odierno procedimento, tenutasi in data 20/12/2011, parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto del gestore.

2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia si incentra, anzitutto, sulla mancata migrazione dell'utenza per presunta opposizione da parte della società Okcom ed, in secondo luogo, sulla sospensione del servizio da parte del suddetto operatore. Infine l'istante rileva la fatturazione, da parte dell'operatore resistente, successiva alla cessazione del contratto.

1) In merito alla mancata migrazione:

L'operatore resistente ha dimostrato di avere correttamente adempiuto agli obblighi imposti dalla Delibera 274/07/Cons; in particolare, ha esibito agli atti copia delle fatture emesse nel periodo considerato, sulle quali risultano costantemente riportati i codici di migrazione dell'utenza considerata. Si aggiunga che la data di migrazione delle linee in questione (WLR e Bitstream) - fissata al 23/5/2011 - risulta confermata da parte dell'operatore di accesso (Telecom Italia). In quella stessa data Okcom ha cessato il contratto con l'odierna istante.

Per quanto sopra, non può essere accolta la richiesta di indennizzo di parte ricorrente nei confronti dell'operatore resistente.

2) In merito alla sospensione del servizio:

la società Okcom ha esibito le fatture dalle quali si evince che, nel periodo di lamentata sospensione dell'utenza, risulta essere stato effettuato traffico in uscita, sino al mese di maggio 2011. Pertanto, non rilevando l'esistenza di un disservizio ai danni dell'odierno utente, non ricorrono le condizioni per il riconoscimento di un indennizzo.

3) In merito alla richiesta di rimborso delle fatture successive alla cessazione del contratto:

dalle risultanze istruttorie è emerso, come esposto ai precedenti punti 1) e 2), che il contratto di che trattasi è stato cessato il 23/5/2011; pertanto, le fatture in questione sono state correttamente addebitate all'odierna utente. Tuttavia, considerato il comportamento omissivo tenuto dall'operatore Okcom nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, udienze alle quali lo stesso non ha partecipato, sebbene ritualmente convocato, si ritiene equo disporre, in favore della ricorrente, lo storno delle fatture emesse dal mese di marzo 2011 a tutto il 3/6/2011, per l'importo omnicomprensivo di euro 267,35.

Considerato, per come esposto in premessa, che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento parziale e che l'operatore Okcom xxx debba provvedere allo storno, in favore della ricorrente, delle fatture emesse dal mese di marzo 2011 a tutto il 3/6/2011, per l'importo omnicomprensivo di euro 267,35, oltre al ritiro, a proprie spese, della pratica dalla società di recupero crediti;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
Vista 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'operatore Okcom xxx (già Teleunit xxx) è tenuto a stornare, in favore dell'utente, sig. ra Caruso xxxxx, le fatture emesse dal mese di marzo 2011 a tutto il 3/6/2011, per l'importo onnicomprensivo di euro 267,35 e ritirare, a proprie spese, la pratica dalla società di recupero crediti;
- 2) L'operatore suddetto dovrà, altresì, corrispondere al medesimo utente l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 3) 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.;
- 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'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 Okcom xxx (già Teleunit xxx) 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.

Il Responsabile del procedimento
d.ssa Caterina Romeo

I Componenti
f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente
f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente
f.to Avv. Rosario Carnevale