

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.120

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sorace Xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 26 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 4358, con cui il sig. Sorace Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota dell' 11 febbraio 2013 (prot. n. 7186), 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'avviso di convocazione (prot. n. 21444 dell'8 maggio 2013) 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 12 giugno 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale, redatto in data 12 giugno 2013, 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, sig. Sorace Xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Telecom Italia xxx, lamentando il mancato rientro in Telecom, con portabilità dell'utenza dal precedente operatore Fastweb.

In particolare, l'istante precisa che:

- in data 11 luglio 2012 inoltrava alla società Fastweb la disdetta del contratto in essere e comunicava la richiesta di rientro in Telecom Italia;
- la linea veniva disattivata, prima solo in entrata e, successivamente, anche in uscita, senza l'espletamento della portabilità;
- trascorsi oltre 60 giorni dalla richiesta, senza che la portabilità fosse stata eseguita, si provvedeva ad inoltrare richiesta di attivazione dei servizi all'operatore Cheapnet, dandone comunicazione anche ai precedenti operatori Fastweb e Telecom Italia;
- la portabilità non veniva espletata.

In relazione alla controversia veniva esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione con Telecom Italia, come da verbale redatto in data 6 novembre 2012; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non raggiungevano alcun accordo.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede un indennizzo pari ad € 5.000,00 per la mancata portabilità dell'utenza in oggetto.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, ed evidenziando, in particolare, che:

- il cliente reclama per mancato rientro in Telecom, da OLO Fastweb, avendo inoltrato la richiesta in data 11 luglio 2012;
- la linea in questione è stata cessata per morosità in data 4 settembre 2012;

- dalle schermate di sistema risulta che la richiesta di cessazione con rientro per l'utenza *de qua*, con DAC (data accettazione ordine) inserita da Telecom in data 26 giugno 2012, è stata annullata e, parimenti, risulta annullato, per morosità, l'ordinativo di lavoro emesso il 15 giugno 2012,
- l'ordine di riattivazione del 30 luglio 2012 risulta annullato per "problemi amministrativi del cliente";
- dalle schermate di sistema risulta che questi è stato ripetutamente contattato ed invitato a comunicare il codice di migrazione e a saldare la morosità di € 132,68 relativa al conto 1/2011 e, successivamente, a ricontattare Telecom, al fine di richiedere la procedura di rientro;
- il cliente ha sanato la morosità in data 30 settembre 2012, ma non ha più richiamato per sollecitare la procedura di rientro tramite Verbal order.

Conclusivamente, Telecom chiede il rigetto integrale, per assoluta infondatezza, della presente istanza di definizione, con ogni conseguenza di legge.

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, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo.

Nel corso del procedimento di secondo grado, all'udienza fissata per il 12 giugno 2013, parte ricorrente non è comparsa, chiedendo un breve differimento della trattazione, tuttavia, allo stato degli atti, il ricorso è stato ritenuto sufficientemente istruito e maturo per la decisione; del che, l'inutilità di una nuova convocazione delle parti.

2. Nel merito

L'odierno ricorrente lamenta il mancato rientro in Telecom, con portabilità dell'utenza dal precedente operatore ed avanza richiesta di un congruo indennizzo, sul presupposto dell'inadempimento contrattuale della convenuta società.

La resistente deduce la pregressa morosità del cliente (riferita al mancato pagamento della fattura Telecom/conto x/11, di € 132,68) come causa del mancato espletamento del processo di rientro dell'utenza in questione e allega le schermate di sistema per il periodo in contestazione.

Riferisce, altresì, la convenuta che l'insoluto, all'origine dell'annullamento del processo di portabilità, risulta sanato dal cliente solo in data 30 settembre 2012, mentre, l'ordine di cessazione dell'utenza, inviato da Fastweb, risulta eseguito il 4 settembre 2012; allega, altresì, le schermate di sistema dalle quali emerge che il cliente era stato debitamente contattato ed informato circa gli adempimenti che avrebbe dovuto eseguire dopo il pagamento dell'insoluto, al fine di ottenere il rientro dell'utenza in Telecom. In particolare, l'istante avrebbe dovuto richiamare Telecom per espletare la procedura di rientro tramite verbal order, ma tale onere, da parte del cliente medesimo, non risulta essere stato assolto, come documentato agli atti.

Per quanto sopra espresso, ravvisata l'infondatezza della domanda di parte ricorrente, si deve concludere per il rigetto del presente ricorso.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, 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;
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) Il rigetto della richiesta di indennizzo avanzata dal sig. Sorace Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;

2) Resta salva la possibilità per il 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) 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";

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;

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