

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.158/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Fonte xxxxxxxx c/TELETU xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24 settembre 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	CarabettaComponente
Dott. Gregorio	CoriglianoComponente

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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 1 marzo 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 10961, con cui il sig. xxxxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società TeleTù 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 12 marzo 2012, prot. n. 12710, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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

Il sig. xxxxxxxx ha dichiarato quanto segue:

il 6 aprile 2011, ha segnalato al gestore Teletù, a mezzo fax, il malfunzionamento del servizio fonia sull'utenza fissa xxxxxxxx;

tale reclamo, al pari dei successivi, non ha ricevuto nessun riscontro;

stante il perdurare dell'inadempimento da parte del gestore, ha richiesto il rientro in Telecom Italia;

nel mese di agosto 2011, Telecom ha comunicato che "a causa dell'ostruzionismo di TeleTù", l'utente non avrebbe potuto conservare il proprio numero (xxxxxx), utilizzato sin dal 1977, e avrebbe dovuto attivare un nuovo numero per rientrare in Telecom;

nonostante l'attivazione di un nuovo numero (xxxxxx), e, dunque, il passaggio in Telecom il 20 agosto 2011, TeleTù ha continuato ad emettere fatture intestate al ricorrente.

Per i suesposti motivi, l'istante, il 15 novembre 2011, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Il 1 marzo 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com., l'annullamento della fattura n. xxxxxxx del 12 settembre 2011 e di tutte quelle emesse nelle more della presente procedura; l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 14 aprile al 18 agosto 2011; l'indennizzo per mancata gestione del reclamo; nonché l'indennizzo per perdita numerazione.

A seguito di nota di avvio del procedimento, del 15 marzo 2012, TeleTù, con memoria difensiva del 26 marzo 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente.

In primo luogo, il gestore ha precisato:

nessun addebito può essere mosso all'operato della società, atteso che il 20 giugno 2011 è stata inserita richiesta di passaggio Olo (fase 2) Telecom, conclusasi il 21 giugno 2011 in Errore, per "Superamento limite massimo quota giornaliera";

il 22 giugno 2011 è stata inserita richiesta di passaggio Olo (Fase 2) Telecom, conclusasi il 25 luglio 2011 in Errore, per "Superamento limite massimo quota giornaliera";

a seguito di ulteriore richiesta di passaggio Olo (fase 2) Telecom, inserita il 28 luglio 2011, è stata rilasciata il 3 agosto 2011 la fase Olo 3, con scadenza 26 agosto 2011, conclusasi il 29 agosto 2011 in Errore, "Codice sessione scaduto";

Telecom non ha portato a termine il processo di migrazione e ha assegnato un nuovo numero all'utente;

l'utente è ancora attivo con TeleTù, con la numerazione ritenuta perduta, atteso che non è mai pervenuta una valida e rituale disdetta del servizio, benché più volte sollecitato ad inviargliela a mezzo raccomandata;

le fatture insolute per un servizio mai disdetto sono: n. xxxxxxx del 2 ottobre 2011 di € 48,21; n. xxxxxxx del 2 dicembre 2011 di € 48,16; n. xxxxxxx del 2 febbraio 2012 di € 48,16; n. xxxxxxx del 2 aprile 2012 di € 49,31, per un totale di € 193,84.

Con memorie di replica del 16 aprile 2012 (le memorie del gestore sono state inoltrate all'utente il 13 aprile 2011), l'utente ha precisato:

non risponde a verità quanto dichiarato dall'operatore in merito alla circostanza che "non sarebbe mai pervenuta una valida e rituale disdetta del servizio", ossia che l'utente non avrebbe inviato racc. a/r contenente richiesta di disdetta (comprovata dall'avviso di ricevimento del 6 agosto 2011, depositato agli atti);.

Teletù, con missiva del 22 agosto 2011, ha comunicato di aver provveduto alla procedura di migrazione verso l'operatore Telecom, ed ha, altresì, rappresentato che l'avvio di una procedura di dismissione avrebbe determinato disservizi sia sull'attuale servizio, sia su quello richiesto.

Con nota del 27 luglio 2012, questo Co.Re.Com., al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, ha richiesto chiarimenti istruttori al gestore Telecom, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS.

Con memoria difensiva del 2 agosto 2012, Telecom ha precisato che "per i DN xxxxxxxx- xxxxxxx intestati a xxxxxxxx xxxxxxxx(...) in Pitagora regolatorio è presente":

per la linea "xxxxxxx un'attivazione standard ULL/V TELETU SPA eseguita il 07/08/2007;

una successiva attivazione standard ULL+NP TELETU SPA eseguita il 21/05/2008;

una cessazione con rientro notificata da T.I. con DAC (data di espletamento ordine) prevista al 18/08/2011, rifiutata con la motivazione: RIFIUTO DEL RIENTRO DA PARTE DEL CLIENTE;

ed una cessazione standard, questa volta notificata da OLO eseguita il 30/07/2012 ed è per questo che in CRM la linea è stata cessata (C3) al 013 del 19/07/2012 ed attualmente la linea si trova con lo stato disponibile.

Per la linea xxxxxxxx, non si visualizzano richieste di attivazioni dei servizi d'interconnessione e la linea risulta attiva con T.I."

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento al malfunzionamento del servizio

Entrando nel merito della fattispecie, deve osservarsi che l'utente, il 6 aprile 2011, ha segnalato, a mezzo fax, il malfunzionamento del servizio voce sull'utenza fissa xxxxxxxx.

A tale segnalazione, tuttavia, non è seguito nessun intervento dell'operatore, volto a ripristinare il servizio (la Carta servizi dell'operatore, allegato 1.3., prevede un tempo di intervento di 30 giorni).

Nel caso in esame, Teletù non ha posto fine al disservizio e non ha avvisato l'utente sull'impossibilità tecnica di risoluzione del problema, sulle ragioni tecniche che hanno determinato il malfunzionamento.

Sul punto, si osserva, anche, che l'operatore non ha negato tale circostanza e non ha nemmeno fornito alcun riscontro probatorio, idoneo ad escludere la propria responsabilità in merito ai fatti contestati.

Alla luce di tali considerazioni, questo Co.Re.Com. ritiene che vada riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per malfunzionamento del servizio.

2.2 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

La segnalazione del malfunzionamento del servizio, avvenuta il 6 aprile 2011, a mezzo fax, è rimasta priva di riscontro.

A tal proposito, la Carta Servizi dell'operatore "garantisce ai Clienti una risposta al reclamo entro un termine massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, risposta che, in caso di esito negativo, sarà formulata per iscritto ed adeguatamente motivata".

Rileva, anche, a tal fine il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto.

Nessuna prova è stata fornita da Teletù in ordine all'attività svolta dalla stessa a seguito del reclamo dell'utente.

Rilevato che Teletù non ha mai risposto al reclamo, in violazione anche della carta dei servizi che dispone che la risposta debba essere fornita entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta, e traducendo questo comportamento come in una poco accorta gestione del cliente, attesa la mancanza di dialogo e di contraddittorio, si ritiene di dover riconoscere al sig. xxxxxxx il relativo indennizzo.

2.3 Con riferimento alla perdita della numerazione e all'addebito di fatture

Secondo la ricostruzione offerta dall'istante, a seguito della mancata riparazione del guasto da parte del gestore convenuto, lo stesso avrebbe richiesto il rientro in Telecom Italia (con la propria numerazione -xxxxxxx), che gli avrebbe consigliato di attivare un nuovo numero atteso l'"ostruzionismo di Teletù".

Quest'ultima, al fine di declinare ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti, ha argomentato che il 20 giugno 2011 è stata inserita richiesta di passaggio Olo (fase 2) Telecom Italia, conclusasi in data 21 giugno 2011 in Errore per "Superamento limite massimo quota giornaliera"; poi, che il 22 giugno 2011 è stata inserita richiesta di passaggio Olo (Fase 2) Telecom Italia, conclusasi il 25 luglio 2011, in ERRORE per "Superamento limite massimo quota giornaliera"; infine a

seguito di ulteriore richiesta di passaggio Olo (fase 2) Telecom Italia, inserita il 28 luglio 2011, in data 3 agosto 2011 è stata rilasciata la fase Olo 3 con scadenza 26 agosto 2011, conclusasi il 29 agosto 2011, in ERRORE per "Codice sessione scaduto".

Teletù non ha prodotto nessuna schermata di riepilogo, relativa alla procedura di migrazione.

Per di più, quanto dichiarato nelle proprie memorie è in contrasto con quanto contenuto nella nota del 22 agosto 2011, in cui l'operatore convenuto ha informato il ricorrente di non poter dismettere il servizio Teletù, atteso che aveva già provveduto alla procedura di migrazione verso l'operatore Telecom.

A seguito di chiarimenti istruttori, Telecom, viceversa, dimostra la sua totale estraneità ai fatti del procedimento, producendo, a sostegno delle proprie argomentazioni difensive, le schermate "Pitagora", di riepilogo dell'accaduto.

Nello specifico, produce una schermata dalla quale si evince la motivazione del mancato rientro: "*rifiuto del rientro da parte del cliente*".

Peraltro, le memorie Telecom consentono di appurare lo stato attuale della linea xxxxxxxx: "*(...) attualmente la linea si trova con lo stato disponibile*".

Ciò conferma quanto dichiarato da Teletù in merito al fatto che "*l'utente è ancora attivo con la numerazione ritenuta perduta*".

A tal proposito, è, però, opportuno evidenziare che l'utente (sebbene la linea sia rimasta attiva) non usufruisce più dei servizi Teletù e, dunque, risulta illegittima la fatturazione, anche, dopo il rientro in Telecom.

Alla stregua della documentazione versata in atti, dunque, appare indubbia la responsabilità di Teletù per aver impedito al ricorrente il rientro in Telecom con la propria numerazione. Tuttavia, non c'è perdita di numerazione, visto che la linea è ancora disponibile. L'utente ha scelto di attivare un nuovo numero per ovviare al ritardo nel rientro in Telecom.

Alla luce di tali considerazioni appena esposte, questo Comitato ritiene che vadano riconosciuti all'utente un indennizzo per la condotta tenuta da Teletù (che ha impedito al ricorrente il rientro in Telecom con la propria numerazione), nonché l'annullamento di tutte le fatture emesse, per un totale di € 193,84.

2.4 Con riferimento agli indennizzi e all'annullamento delle fatture

Per quanto rilevato al punto sub. 2.1., Teletù sarà tenuta a liquidare in favore dell'utente la somma di € 265,00 (duecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, dal 6 maggio 2011 (esclusi i 30 giorni necessari per la riparazione, dalla data di segnalazione) al 20 agosto (data del passaggio in Telecom) per complessivi giorni 106, al parametro di euro 2,50 per ogni giorno di disservizio, ai sensi dell'art. 5, comma 2 della delibera n. 73/11/CONS.

Considerato quanto evidenziato al punto 2.2., Teletù sarà tenuta a corrispondere la somma di € 91,00 (novantuno/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal 21 maggio 2011 (esclusi i 45 giorni necessari per rispondere al reclamo, dalla data di segnalazione) al 20 agosto 2011 (data del passaggio in Telecom), per complessivi giorni 91, al parametro di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A.

Infine, per quanto esposto al punto 2.3., ai fini di una corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerato che Teletù ha contrastato il rientro in Telecom del ricorrente, con la propria numerazione, rilevato, dunque, che non c'è perdita di numerazione, atteso che la linea è ancora disponibile, si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 300,00 (trecento/00).

Inoltre, atteso che l'utente ha inoltrato formale richiesta di disdetta, allo stesso dovranno essere annullate le fatture n. xxxxxxxx del 2 ottobre 2011 di € 48,21; n. xxxxxxxx del 2 dicembre 2011 di € 48,16; n. xxxxxxxx del 2 febbraio 2012 di € 48,16; n. xxxxxxxx del 2 aprile 2012 di € 49,31, per un totale di € 193,84.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento 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*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, è opportuno evidenziare che ha partecipato all'udienza di conciliazione.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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) L'operatore Teletù srl, per quanto in parte motiva, è tenuto a:
 - a) liquidare, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati:
 - € 265,00 (duecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
 - € 91,00 (novantuno/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - € 300,00 (trecento/00) per aver contrastato il rientro in Telecom con la propria numerazione;
 - b) annullare le fatture emesse, per un totale di € 193,84;Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 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 su indicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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) La società Teletù è tenuta 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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale