

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.189

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 11/09/2013, 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 12 giugno 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 27512, con cui la Sig.ra Xxxxx Lotito 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 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 19 giugno 2013 (prot. n. 28737), 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

L'istante, sig. ra Xxxxx Lotito, titolare dell'utenza di rete mobile 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 che, alla data del 16 aprile 2013, le veniva scalato l'importo di € 0,60 dal credito telefonico e che la medesima situazione si era già verificata in precedenza, tant'è che assume di avere diritto ad un rimborso di € 3,00 dal mese di aprile c.a.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 6 giugno 2013; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non raggiungevano alcun accordo.

Nell'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede il risarcimento dei danni per il pregiudizio subito ed il pagamento delle spese legali.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, per infondatezza.

In particolare, con riferimento a quanto lamentato nell'istanza di definizione, ovvero l'addebito dell'importo di € 0,60, deduce la fondatezza del prelievo, in quanto relativo ad una chiamata internazionale effettuata dalla cliente in data 13 maggio 2013, come da tabulato di traffico prodotto agli atti.

Quanto all'importo di € 3,00, asseritamente non rimborsato, Telecom esibisce agli atti il verbale di conciliazione del 9 maggio 2013, in esito alla quale si è provveduto a corrispondere, in favore dell'utente, le somme offerte a titolo conciliativo.

Conclusivamente, chiede il rigetto integrale di ogni ulteriore richiesta di rimborso/indennizzo, 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 sole spese di procedura, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa la convocazione delle parti in udienza, in quanto la stessa non è stata ritenuta utile ai fini della decisione.

2. Nel merito

L'odierna ricorrente lamenta l'addebito di una somma non dovuta (€ 0,60), che seppur di importo modesto, denota la cattiva gestione della propria utenza telefonica, nonché il mancato rimborso di € 3,00, dal mese di aprile 2013.

La società resistente deduce la fondatezza del prelievo ed allega i tabulati di traffico per l'utenza in questione, da cui emerge che l'addebito in contestazione è relativo ad una chiamata internazionale non compresa nella promozione attiva sulla medesima utenza. Trattasi di promozione denominata "Tutto a secondi", comprensiva di 60 minuti di chiamate verso tutti i numeri mobili e fissi nazionali + 60 sms a settimana al costo di € 4,00.

Quanto alla somma di € 3,00, asseritamente non rimborsata, la resistente ne contesta la veridicità e la fondatezza, rilevando di avere provveduto, in esito al verbale di conciliazione del 9 maggio 2013, a corrispondere, in favore dell'utente, le somme offerte a titolo conciliativo.

In ragione di tutto quanto sopra esposto, il presente ricorso non merita accoglimento e viene, pertanto, rigettato.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti, 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 rimborso/indennizzo avanzate dalla sig.ra Xxxxx Lotito nell'odierna istanza di definizione della controversia;

2) 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.;

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