

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.199**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Siciliano Xxxxx c/ Telecom Italia xxx/ Fastweb xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 14/11/2013, 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";

Vista l'istanza del 15 aprile 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 17581, con cui la Sig.ra Siciliano Xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con le Società Telecom Italia xxx e Fastweb 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.;

Vista la nota del 22 aprile 2013 (prot. n. 18887), 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 avvisi di convocazione con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire alle relative udienze di discussione;

Preso atto dei verbali di discussione, redatti in data 13 giugno e 12 luglio 2013, alla presenza, rispettivamente, dei legali degli operatori Telecom e Fastweb, 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.ra Siciliano Xxxxx, titolare dell'utenza telefonica con numero xxxxx, attiva con la società Telecom Italia, avendo richiesto, attraverso registrazione vocale del 10 gennaio 2013, il passaggio all'operatore Fastweb con portabilità del numero telefonico sopra indicato, lamenta la sospensione senza preavviso dei servizi fonia+ADSL, alla data del 23 gennaio 2013, la mancata portabilità dell'utenza e la violazione, da parte degli operatori suddetti, degli obblighi di buona fede, correttezza e trasparenza informativa.

Per tutto quanto sopra, l'istante ha chiesto a questo Co.Re.Com. la definizione della controversia in atto ed il riconoscimento, dagli operatori suddetti, degli indennizzi contrattuali previsti dalle carte dei servizi e dalle condizioni generali di contratto, oltre al rimborso delle spese di procedura.

Allega documentazione comprovante l'esito infruttuoso dei tentativi di conciliazione esperiti nei riguardi dei suddetti operatori e conclusisi, rispettivamente, con la mancata adesione di Fastweb al tentativo di conciliazione (come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento) e con la mancata conciliazione con l'operatore Telecom, in atti.

Allega copia di proprie missive autografe di disdetta del contratto e di richiesta di rientro in Telecom.

Si dà atto che, in data 12 luglio 2013, il legale dell'istante ed il legale della società Fastweb, ritualmente convocati, alla presenza del responsabile del procedimento, hanno formalizzato un accordo con impegno dell'operatore alla chiusura del contratto ed alla cessazione dell'utenza, verso corresponsione, in favore della ricorrente, a saldo e transazione, della complessiva somma di € 1.000,00.

La società Telecom Italia, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando che la stessa non ha alcuna responsabilità in relazione agli inadempimenti sopra descritti e che, anzi, la ricorrente ha maturato un insoluto di € 925,49 per il mancato pagamento del conto Telecom n. x/O3.

La convenuta, in qualità di operatore *donating*, descrive (e documenta) le date di richiesta/emissione dell'ordinativo di lavoro per la portabilità del numero verso OLO Fastweb, come richiesto dalla stessa cliente e confermato dagli atti del presente procedimento.

Dichiara e documenta, altresì, che la ricorrente è rientrata in Telecom in data 25 marzo 2013, all'atto della disponibilità della linea da parte dell'altro OLO.

Evidenzia che la sospensione della linea non è ad essa addebitabile in quanto, nel periodo lamentato, la linea era attiva presso Fastweb.

Quanto alla fattura insoluta, del 9 gennaio 2013, Telecom evidenzia che la stessa è dovuta in quanto è relativa alle telefonate effettuate dalla cliente nei mesi di novembre e dicembre 2012, ovvero nel periodo in cui la linea era attiva con l'operatore Telecom, prima della migrazione verso OLO Fastweb.

Conclusivamente, la società resistente eccepisce l'infondatezza delle odierne domande di indennizzo e ne chiede il rigetto, insistendo che nessuna responsabilità può esserle imputata in relazione ai fatti contestati.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata la cessazione della materia del contendere tra le parti Siciliano/Fastweb, in relazione all'odierna controversia, per intervenuto accordo tra le medesime.

Quanto al comportamento delle parti Siciliano/Telecom, ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che all'udienza di secondo grado, l'istante, sebbene convocata, non si è presentata; è stato, invece, presente, il legale della società Telecom Italia e la questione è stata portata in decisione.

### 2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta la sospensione senza preavviso dei servizi fonia+ADSL, alla data del 23 gennaio 2013, la mancata portabilità dell'utenza e la violazione degli obblighi di buona fede, correttezza e trasparenza informativa; per il che, avanza richiesta di indennizzo.

All'esito dell'istruttoria, condotta sulla scorta delle dichiarazioni e difese delle parti e di tutta la documentazione in atti, è emerso che nessuna responsabilità da inadempimento è imputabile alla società Telecom Italia, atteso che, come dichiarato e dimostrato dalla convenuta, i disservizi di che trattasi sono occorsi nel periodo in cui la linea era attiva con l'operatore Fastweb. Inoltre, la convenuta dimostra di avere correttamente eseguito gli adempimenti di sua spettanza per permettere la portabilità del numero verso OLO Fastweb, come da espressa richiesta dell'utente, e di avere eseguito le procedure di rientro della linea, all'atto della disponibilità della stessa da parte del suddetto operatore.

Le argomentazioni addotte dalla società resistente appaiono fondate e, pertanto, meritevoli di accoglimento; le stesse risultano debitamente documentate.

Infine si rileva che la fattura Telecom n. xxxxx del 9 gennaio 2013, di € 925,49, rimasta insoluta, risulta dovuta, in quanto è relativa ai consumi dei mesi di novembre e dicembre 2012, ovvero al periodo in cui la linea era attiva con l'operatore Telecom, prima della migrazione verso OLO Fastweb.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisandosi alcuna responsabilità da inadempimento a carico della società Telecom Italia, in relazione ai disservizi lamentati dalla ricorrente, si deve concludere per il rigetto delle relative domande di indennizzo.

### 3. Sulle spese di procedura

Valutato opportunamente il comportamento delle parti nei due gradi del procedimento dinanzi a questo Co.Re.Com. e ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrano 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**

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Siciliano Xxxxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, rilevando la tenutezza della medesima al saldo del conto Telecom n.x/2013, di cui in premessa;
- 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