

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.88

Oggetto: ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO AVVIATO SU ISTANZA DI Ramundo Xxxxx c/ Okcom xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20/05/2013, 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 16 novembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 50108, con cui il Sig. Ramundo Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Okcom 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 21 novembre 2012 (prot. n. 50745), 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

Il sig. Ramundo Xxxxx, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Okcom xxx, lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore per interruzione del servizio voce/ADSL, per la durata di oltre 15 giorni, decorrenti dal 12 aprile 2012, e per la mancata risposta ai reclami.

In relazione alla controversia veniva esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione nei confronti della società suddetta, che non vi aderiva, come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8 comma 3 del Regolamento di procedura, datato 27 settembre 2012.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per l'interruzione dei servizi e per la mancata risposta ai reclami inoltrati al servizio clienti.

La società convenuta, tempestivamente costituita, ha contestato integralmente le argomentazioni di parte avversa, evidenziando, in particolare, che:

- in data 1 aprile 2011, l'istante stipulava, a mezzo telefono, un contratto per la fornitura del servizio voce WLR, denominato Teleunit 1 consumer flat, come risulta debitamente documentato dai documenti contrattuali prodotti agli atti;
- in data 29 novembre 2011, l'utenza *de qua* migrava verso l'operatore Telecom Italia;
- di conseguenza, il disservizio lamentato dall'odierno istante in relazione al periodo di aprile 2012, non è imputabile alla società resistente;
- quanto agli asseriti reclami, Okcom precisa di non aver ricevuto alcunché da parte dell'utente, né per via telefonica, né per iscritto (richiama, in proposito, quanto disposto agli artt. 7 e segg. delle CGC ed agli artt. 6 e 7 della Carta dei servizi);
- quanto alla migrazione, la società resistente evidenzia che, non avendo ricevuto alcuna notifica di passaggio da parte di Telecom Italia, ha provveduto a contattare il Centro Nazionale Assistenza Tecnica di Telecom Italia, il quale ha confermato l'avvenuta migrazione dell'utenza *de qua* in data 29 novembre 2011;
- tale mancata notifica di migrazione spiega – a detta della società resistente – la prosecuzione della fatturazione del contratto anche successivamente alla data del 29 novembre 2011;
- allo scopo di regolarizzare la fatturazione, l'operatore convenuto si impegna ad emettere nota di credito per i mesi successivi a tale data (come documentato in atti), precisando che rimane a carico del cliente e, tuttora insoluto, il rimborso del costo di disattivazione del valore di € 30,00.

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

Con successiva comunicazione, la società resistente ha precisato che la data corretta di migrazione del servizio WLR è il 29 dicembre 2011; che, a riprova di tale ultima affermazione, la fattura relativa al mese di dicembre 2011 – esibita in atti – contabilizza traffico telefonico in uscita; che si è provveduto ad emettere nota di credito, inviata all'indirizzo del cliente, con lo storno totale delle fatture emesse successivamente alla migrazione e con indicazione di un residuo debito di € 38,49, relativo alla fattura n. xxxxx del 01/05/2012, per costi di disattivazione.

E', altresì, utile riportare qualche stralcio delle note di replica, fatte pervenire a cura del legale del ricorrente. In esse, tra l'altro, si evidenzia che:

- la società Okcom ha dedotto che, nel periodo in contestazione, l'istante non era più utente Okcom, in quanto migrato, in data 29 novembre 2011, verso Telecom Italia;
- l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione contro Telecom per richiedere il riconoscimento degli indennizzi in ordine ai disservizi subiti nel mese di aprile 2012, ed ha ricevuto dal Corecom Calabria, una comunicazione di improponibilità della domanda per "mancata assegnazione del numero indicato dall'utente", essendo l'utente migrato da Telecom il 30 dicembre 2011;
- di conseguenza, l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione verso Okcom, che tuttavia non ha aderito alla procedura conciliativa, come sopra evidenziato;
- nel merito l'istante rileva la contraddittorietà della difesa della società Okcom, la quale specifica di avere emesso, a carico dell'odierno utente, delle fatture, nel periodo in contestazione, perché Telecom non le avrebbe notificato la migrazione.

Per quanto sopra, il ricorrente chiede a questo Corecom di voler definire la su riferita controversia, predisponendo gli opportuni provvedimenti nei confronti dell'operatore Okcom, e, se necessario, richiedendo chiarimenti all'operatore Telecom Italia.

Questo Co.Re.Com, con nota in data 3 aprile 2013, prot. n. 15537, ha richiesto integrazioni istruttorie, ex art. 18 della Delibera n. 173/07/Cons., alla società Telecom Italia, in relazione alla controversia *de qua*.

La società Telecom, in riscontro alla richiesta, ha specificato che:

- il sig. Ramundo Xxxxx è rientrato in Telecom Italia in data 29 dicembre 2011, con ordinativo di lavoro del 23 dicembre 2011;
- in data 30 dicembre 2011, l'utenza in oggetto è stata volturata a nome della sig.ra Paura Serafina;
- di conseguenza, è stata richiesta l'inammissibilità dell'istanza di conciliazione, presentata dall'odierno ricorrente nei confronti di Telecom, poiché il medesimo non risultava più intestatario della linea in oggetto.

Rilevato, in fase di istruttoria e di definizione dell'odierna controversia, che l'odierna istanza di definizione deve essere dichiarata inammissibile, per le ragioni che seguono:

Motivi della decisione

L'odierno ricorrente domanda all'adito Co.Re.Com. un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce + ADSL, per la durata di circa 15 giorni, decorrenti dal 12 aprile 2012, nonché un indennizzo per mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore medesimo. L'odierno ricorso deve essere dichiarato inammissibile/improponibile, come di seguito specificato:

- A) in accoglimento dei rilievi espressi dall'operatore Okcom, si evidenzia la carenza di legittimazione passiva del medesimo in relazione al presente procedimento; ciò, in quanto i disservizi che formano oggetto della presente domanda di definizione (ovvero, l'interruzione dei servizi voce + ADSL, dalla data del 12 aprile 2012 in avanti), si riferiscono ad un periodo temporale successivo alla cessazione del rapporto contrattuale tra le parti e l'utenza in oggetto era migrata verso altro operatore telefonico (nella specie, Telecom Italia).
- B) in relazione ai su richiamati disservizi, l'odierno ricorrente ha depositato istanza per tentativo di conciliazione nei confronti di Telecom Italia, ricevendo da questo Co.Re.Com. una declaratoria di improponibilità, ai sensi dell'art. 2 comma 1 del vigente Regolamento di procedura, poiché, nel periodo in

contestazione, il ricorrente medesimo non risultava più intestatario della numerazione in oggetto, essendo stata, la stessa, volturata a nome di un diverso utente, con effetto dal 30 dicembre 2011.

- C) In aggiunta a quanto sopra specificato, si evidenzia che, a seguito di richiesta di integrazione istruttoria, Telecom ha chiarito a questo Comitato che l'utenza in oggetto, in un primo tempo, rientrata in Telecom Italia il 29 dicembre 2011, è stata successivamente volturata in forma gratuita a nome della sig.ra Paura Serafina, a decorrere dal 30 dicembre 2011. Per tale ragione la domanda di conciliazione, promossa dal sig. Ramundo nei confronti di Telecom Italia, per i disservizi occorsi sulla linea *de qua* dalla data del 12 aprile 2012, è stata dichiarata improponibile.

Per tutto quanto sopra esposto, si dispone l'archiviazione, per inammissibilità/improponibilità, dell'odierno procedimento di definizione, ai sensi dell'art. 20 del suddetto Regolamento allegato alla delibera n. 173/07/Cons., stabilendo che le spese di procedura restino a carico delle parti che le hanno sostenute;

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'inammissibilità/improcedibilità e, quindi, la conseguente archiviazione del procedimento, avviato su istanza di Ramundo Xxxxx nei confronti di Okcom xxx, in data 16 novembre 2012, acquisita al prot. Co.ReCom. Calabria n. 50108, per come stabilito dall'art. 20, comma 1 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, e sue successive modifiche ed integrazioni";
- 2) dà mandato all'ufficio competente perché provveda a notificare il presente atto ai soggetti interessati;
- 3) dispone che le spese di procedura restino a carico delle parti che le hanno sostenute;

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