

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 83 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Olimpiade xxx/Telecom Italia xxx – utenza n. xxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"a fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 3764 del 28 gennaio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 30 gennaio 2015, prot. n. 4220, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 24 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istanza attiene a: 1) sospensione linea voce + ADSL relativamente all'utenza in oggetto, avvenuta in data 29 luglio 2014; 2) perdita del numero telefonico in oggetto; 3) addebito della penale per recesso anticipato; 4) sospensione del servizio ADSL relativo all'utenza Telecom di nuova attivazione.

In particolare, l'istante riferisce di avere subito la sospensione dell'utenza in oggetto in data 29 luglio 2014 e di avere appreso, dal contatto telefonico con l'operatore, che la richiesta di migrazione era stata inserita dall'operatore Vodafone. L'utente dichiarava di disconoscere detta richiesta di passaggio verso altro OLO e si rivolgeva al Comando di zona dei Carabinieri, elevando denuncia nei confronti della società Vodafone.

Successivamente, l'istante si vedeva costretto a richiedere l'attivazione di un nuovo numero telefonico con l'operatore Telecom, che provvedeva ad attivare tempestivamente una nuova numerazione telefonica ed un nuovo contratto di abbonamento con un vincolo di 24 mesi.

Nel frattempo, per l'utenza in oggetto, Telecom emetteva la fattura di chiusura n. xxxxx del 06/08/2014, dell'importo di € 199,74. La fattura comprendeva, tra l'altro, costi di disattivazione linea e penali per recesso anticipato, che l'utente contestava, sostenendo di non avere mai voluto la cessazione anticipata.

Infine, l'istante lamenta di aver subito, in data 30 ottobre 2014, anche la sospensione del servizio ADSL sulla nuova linea telefonica, addebitandone la causa alla morosità della fattura su indicata, relativa alla cessata utenza. Precisa, altresì, che i conti Telecom, relativi alla seconda utenza, sono regolari.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 15 dicembre 2014, in atti.

L'istante chiede gli indennizzi contrattuali per cessazione dei servizi voce + ADSL (dell'utenza in oggetto) dalla data del 29 luglio 2014; l'indennizzo per perdita della numerazione (riferita all'utenza in oggetto); l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami; il rimborso delle fatture per il periodo dal 29 luglio 2014 alla data dell'effettivo rientro in Telecom (con una nuova numerazione); lo storno della fattura n. xxxxx del 06/08/2014, di € 199,74, contenente costi di disattivazione e penali per recesso anticipato; la regolarizzazione della posizione

amministrativo-contabile dell'utente, con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

In particolare, Telecom conferma che la numerazione in oggetto, sospesa dalla data del 29 luglio 2014, era migrata verso OLO Vodafone, su richiesta di quest'ultimo. In proposito, Telecom evidenzia che le richieste di attivazione/cessazione dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale (c.d. VLL), come nel caso in esame, vengono effettuate direttamente dagli operatori richiedenti mediante inserimento dell'ordine di attivazione/cessazione sui sistemi informatici ad essi dedicati. L'art. 4, commi 2 e 7 della delibera 13/00/CIR prevede, tra l'altro, che "responsabile del rapporto col cliente" è esclusivamente l'operatore che richiede il servizio di accesso disaggregato; con il che, si esclude la partecipazione di Telecom, che non può intervenire nel rapporto tra il cliente e l'operatore interessato, con la conseguenza – secondo la difesa della convenuta – che la responsabilità per l'attivazione/cessazione dei servizi di che trattasi, senza il consenso del titolare dell'utenza, è da ricondurre all'operatore *recipient* che ha inserito l'ordine di attivazione nel sistema "Pitagora". In questo contesto, il *donating*, nella specie Telecom, è obbligato a trasferire il numero telefonico all'OLO richiedente entro la data attesa consegna (DAC), stabilita dallo stesso sistema "Pitagora" all'atto dell'inserimento dell'ordine di attivazione.

Per quanto sopra esplicito, Telecom respinge le richieste di indennizzo per i disservizi sub 1) e 2), atteso che questi sono imputabili all'altro OLO.

Ne consegue necessariamente che andranno respinte, secondo la difesa della convenuta, anche le richieste di storno della fattura n. xxxxx del 06/08/2014, di € 199,74, poichè gli addebiti per recesso anticipato e per costi di disattivazione sono legittimi e dovuti, avendo Telecom disposto la cessazione del contratto *de quo* prima del decorso del termine contrattuale di 24 mesi.

Quanto all'asserita sospensione del servizio ADSL relativo all'utenza Telecom di nuova attivazione, la società convenuta contesta l'esistenza stessa del lamentato disservizio, evidenziando che l'utente non ha specificato nell'istanza nemmeno la durata dello stesso. Peraltro, secondo Telecom, neppure è dato comprendere la motivazione di tale presunto disservizio.

Infine, la convenuta chiede di dichiarare l'inammissibilità della domanda di risarcimento dei danni, per incompetenza dell'Organo adito ad esprimersi sul punto, ed il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, che risultano puntualmente riscontrati, come da documentazione prodotta.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di risarcimento, formulata da parte ricorrente, per incompetenza dell'Organo adito a pronunciarsi sul punto, ai sensi dell'art. 19, comma 5 del Regolamento di procedura;

ANCORA, IN VIA PRELIMINARE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione di secondo grado, senza raggiungere l'accordo; sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione;

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, si rileva che: le domande di indennizzo per sospensione della linea voce, dell'ADSL e per perdita della numerazione, nonché di storno delle fatture emesse durante il periodo di detti disservizi devono essere respinte, in quanto non è emersa la responsabilità dell'operatore Telecom nelle vicende di che trattasi. Infatti, per come evidenziato dalla società convenuta e documentato dalle schermate esibite in atti, risulta che l'ordine di attivazione con NP della numerazione in oggetto è stato inserito nel sistema direttamente dall'operatore Vodafone e che Telecom, nella sua qualità di operatore *donating*, si è limitato agli adempimenti prescritti dalle delibere Agcom in materia di migrazione. In altri termini, Telecom dichiara e dimostra di aver trasferito l'utenza di che trattasi all'OLO richiedente entro la data attesa consegna, indicata dal sistema "Pitagora". I disservizi suddetti e le vicende conseguenti (si pensi alla perdita del numero telefonico intestato all'utente) non sono imputabili all'operatore Telecom Italia.

Analogamente, deve dichiararsi il rigetto della domanda di storno della fattura n. xxxxx del 06/08/2014, di € 199,74, nella quale Telecom ha correttamente fatturato gli addebiti per il traffico generato dall'utenza in questione,

prima della cessazione, e le penali per recesso anticipato, previste dallo stesso contratto di abbonamento, sottoposto al vincolo di 24 mesi.

Ne deriva che gli oneri conseguenti alla risoluzione anticipata del contratto, causata, per mero disguido, dall'altro OLO, non sono sicuramente imputabili all'operatore Telecom.

Infine, non risulta sussistere un disservizio da mancata risposta ai reclami, come lamentato dall'odierno istante, posto che l'operatore convenuto ha dimostrato di avere gestito opportunamente la pratica di reclamo, riscontrando adeguatamente e tempestivamente le richieste del cliente ed interloquendo con il medesimo per il tramite del servizio clienti, come documentato dalle schermate dei contatti intercorsi. E' stata, inoltre, esibita una lettera dell'operatore di riscontro scritto ad uno dei numerosi reclami del cliente; infine, Telecom ha fornito ulteriori ragguagli al cliente nel corso dell'udienza per tentativo di conciliazione.

Quanto all'asserita sospensione del servizio ADSL sulla nuova linea telefonica, verificatasi, secondo le dichiarazioni del ricorrente, in data 30 ottobre 2014, la domanda di indennizzo deve essere rigettata, perché generica e non documentata; né l'istante né l'operatore provano l'esistenza stessa del disservizio che qui si lamenta né, tanto meno, la sua durata.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso;

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo/storno, avanzate dal sig. xx Olimpiade con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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;

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.

Reggio Calabria, 4 giugno 2015

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale