

Co.Re.Com. Cal/Ba

DELIBERAZIONE N. 50/12

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROMEO xxxxx xxxxx c/ Teletu

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16 aprile 2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 9 novembre 2011, acquisita al prot. 52704 Co.re.com. Calabria, con cui la Sig. ra xxxxx Romeo ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Teletu, 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.;

Vista la nota del 21 novembre 2011 prot. n. xxxxx, 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

La signora Romeo, promuoveva dinanzi al Co.re.com. Calabria procedimento di Conciliazione contro Teletu xxxx in data 4 ottobre 2011 avente ad oggetto: "mancata migrazione utenza nonché sospensione della stessa". A seguito della mancata conciliazione, l'utente introduceva il presente contenzioso, rappresentando:

- 1) di aver aderito nel mese di agosto 2011 ad una offerta proposta da un'operatrice della società Teletu;
- 2) che, a seguito di tale accettazione, dopo qualche giorno la linea telefonica della ricorrente cessava di funzionare non consentendole di poter effettuare e/o ricevere chiamate;
- 3) l'utente contattato l'operatore, veniva informata dell'esistenza di un guasto alla linea telefonica;
- 4) che successivamente, in data 2 ottobre 2011, inviava al gestore formale richiesta di recesso dal contratto, chiedendogli la liberazione della linea telefonica al fine di stipulare nuovo contratto con altro gestore telefonico. A tale richiesta, asserisce la signora Romeo, non seguiva alcuna risposta né veniva fornito il codice di migrazione;
- 5) che a questo punto chiedeva: il recesso del contratto di abbonamento con la società Teletù, un indennizzo per il mancato utilizzo della linea voce, un indennizzo per mancata risposta al reclamo, un indennizzo per il disagio lamentato, il riconoscimento delle spese di procedura.

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto in data 21 novembre 2011, le due parti producevano memorie e/o documenti. In particolare l'operatore Teletù nel rispetto dei termini assegnati con l'avvio del procedimento, in data 16 dicembre 2011 produceva memorie difensive con le quali contestava le domande dell'istante, eccependo in particolare:

- 1) che il servizio voce richiesto dalla signora Romeo era stato attivato in data 19 settembre 2011 e successivamente in data 24 settembre 2011 la cliente segnalava un guasto sulla propria linea telefonica, sostenendo di essere impossibilitata ad effettuare chiamate, mentre riusciva a riceverle;
- 2) che i tecnici, avvertito l'utente che avrebbero riparato il guasto, non riuscivano ad intervenire per il rifiuto opposto dall'utente, la quale gli comunicava di aver effettuato disdetta del

contratto.

Con memoria di replica del 20 dicembre 2011, l'istante contestava le affermazioni della memoria di Teletù perché infondate e non provate. Contestava inoltre il ritardo eccessivo nella comunicazione del codice di migrazione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2. Riguardo al merito.

La domanda è fondata e pertanto merita accoglimento.

Occorre meglio precisare, al fine di valutare la posizione della signora Romeo xxxxx nei confronti dell'operatore Teletù, che la stessa, in data 4 ottobre 2011, presentava istanza di conciliazione presso il Co.re.com. sia nei confronti della Teletù che della società Wind Telecomunicazioni. A quest'ultima chiedeva il rientro immediato della propria linea telefonica (richiesta inviata con a/r del 6 ottobre 2011) ed indennizzi per sospensione della linea e mancato riscontro ai reclami. Subito dopo, e precisamente in data 27 ottobre 2011, inviava comunicazione al Co.re.com., con cui affermava che la società Wind non aveva ancora proceduto a riattivare l'utenza per come richiesto.

Non avendo avuto esito positivo il tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Wind, introduceva anche nei confronti dello stesso istanza di definizione della controversia, conclusasi in data 6 marzo 2012 con la redazione di verbale in udienza con cui le parti, manifestata l'intenzione di transigere la vertenza, raggiungevano un accordo.

Tale ricostruzione appare inevitabile per definire la posizione dell'operatore Teletù in ordine alle richieste vive. Appare opportuno anche richiamare la comunicazione in atti, della Wind Telecomunicazioni, inviata all'utente in data 27 ottobre 2011, del seguente tenore *"a seguito della comunicazione del codice di migrazione, abbiamo provveduto a richiedere l'attivazione della numerazione..... ordine di migrazione positivamente espletato in data 25 novembre 2011"*.

2.1 Malfunzionamento dei servizi o

L'utente ha dedotto di aver subito numerosi disagi (in particolare, impossibilità di ricevere telefonate - cfr. memorie difensive del 1 dicembre 2011), chiedendo un indennizzo *"per il mancato utilizzo dal mese di agosto 2011 al mese di novembre 2011"*. Tornando ai fatti dedotti, si richiama l'art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione. In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato dalla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, a fronte dei lamentati disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche.

Teletù, nel caso in questione, non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né che il malfunzionamento sia dipeso da causa alla stessa non

imputabile, ex art. 1218 c.c., sicché deve esserne dichiarata la responsabilità esclusiva per inadempimento parziale alle obbligazioni contrattualmente assunte. Quanto alla misura dell'indennizzo, richiamate le considerazioni svolte in precedenza sul ricorso in via analogica ai parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n.73/11/CONS, si ritiene pertinente l'art.5 della Delibera citata, rubricato "indennizzo per malfunzionamento del servizio", comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di interruzione per motivi tecnici.

Per il calcolo del numero di giorni di disservizio, si richiama il comma 3 dello stesso articolo il quale stabilisce "se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo intervento tecnico da parte dell'operatore". Nel caso di specie, deve essere calcolato dalla data del 24 settembre 2011, data di segnalazione del guasto sulla linea telefonica alla Teletù, alla data del 25 novembre 2011, data di rientro in Wind Telecomunicazioni. Così, pertanto :

□ € 5,00 giornalieri per complessivi 62 giorni per un totale di € 310,00.

2.2 Mancata risposta reclami

Veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'istante, chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, di cui non si ha prova scritta, ma viene richiamato dall'operatore nella memoria come segnalazione di un guasto. Sostiene l'operatore di aver dato riscontro alla richiesta di chiarimenti effettuata dall'istante nell'immediatezza e di averle fornito il codice di migrazione richiesto già con l'emissione della prima fattura.

A fronte della ricostruzione dei fatti richiamata nel merito, in ordine all'esistenza di tali risposte, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere presa in considerazione.

3. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Avendo in questo caso l'operatore Teletu partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, presentato memorie difensive nella fase di definizione della controversia, si ritiene congruo liquidare alla signora Romeo l'importo di euro 100,00 (cento /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto ,

CONSIDERATO che la domanda proposta dalla signora Romeo merita accoglimento;

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio è quantificato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.6, comma 3, in Euro 310,00.

RITENUTO che nulla è dovuto all'utente per la richiesta relativa alla mancata risposta ai reclami;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questo Comitato , nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, che sia congruo riconoscere alla signora Romeo xxxxxxxxxx un importo omnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura, 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;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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'accoglimento nei limiti esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla signora Romeo xxxxxxxxx;
- 2) la società Teletu è tenuta a riconoscere a favore dell'istante l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio calcolato dal giorno 24 settembre 2011 al giorno 25 novembre 2011, per la somma complessiva di Euro 310,00 (€ 5,00 giornalieri per complessivi 62 giorni);
- 3) di riconoscere alla ricorrente un rimborso spese di procedura, pari ad euro 100,00 (cento/00).
 - 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.;
 - Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
 - 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;
 - La Teletu xxxxx 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 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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale