

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 117

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Ciurleo xxx c/OKCOM xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 26/06/2013, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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";

l'istanza del 17 gennaio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 2552, con cui il sig. xxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 28 gennaio 2013, prot. n. 4426, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'odierno ricorrente ha dichiarato quanto segue:

titolare dell'utenza n. xxx, con nota del 2 aprile 2012, ha comunicato a Okcom "di voler disdire il contratto stipulato presumibilmente l'11 settembre 2008, (...) posto che dal predetto contratto sottoscritto (...) non si evince né il luogo, né la data di sottoscrizione dello stesso";

nel giugno 2012 ha ricevuto la fattura n. xxx, pari a € 105,83, riferita al maggio 2012, non dovuta, con cui veniva richiesto anche il pagamento della somma di € 72,50, a titolo di rimborso costi di disattivazione, senza che di tali costi fosse fornito specifico dettaglio;

il contatto al Servizio Clienti in merito alla fattura ed ai predetti costi non ha ricevuto riscontro;

il 7 novembre 2012, gli è stato intimato a voler provvedere, entro 10 giorni, al pagamento della somma di € 145,83;

è stato inviato reclamo per contestare tale richiesta di pagamento e contattato il Servizio Clienti, gli è stato precisato che tali importi erano dovuti per un presunto recesso anticipato, essendosi il contratto rinnovato tacitamente.

Per i suesposti motivi, il 19 novembre 2012, ha promosso, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, in quanto l'operatore non è comparso.

Il 19 dicembre 2012 è stato proposto uno storno di € 10,86 sulla fattura n. xxxx.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto lo storno di € 72,50, oltre Iva, sulla fattura n. xxxx, dell'importo di € 105,83, relativamente alla voce costi di disattivazione; nonché il ritiro della pratica della gestione rischi a cura e spese del gestore.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 28 gennaio 2013, Okcom, con nota del 5 febbraio 2013, ha precisato che ha depositato, presso la sez. Fallimentare del Tribunale di Roma, l'istanza di ammissione alla procedura straordinaria di Concordato preventivo, e di conseguenza l'attività difensiva, tramite invio di memorie, è sospesa.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore non è comparso all'udienza di conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta

2 Riguardo al merito

Il ricorrente ha contestato la legittimità dei costi di disattivazione applicati dalla Società a seguito della disdetta del contratto, eccependo la violazione della legge Bersani nella parte in cui ha imposto agli operatori di giustificare (ai consumatori) gli importi addebitati.

E' opportuno evidenziare, che con nota del 5 febbraio 2013, Okcom ha precisato che avendo depositato, presso la sez. Fallimentare del Tribunale di Roma, l'istanza di ammissione alla procedura straordinaria di Concordato preventivo l'attività difensiva, tramite invio di memorie, non sarebbe stata compiuta.

Tuttavia, il gestore Okcom non è comparso all'udienza di conciliazione, né tantomeno ha cercato di raggiungere un accordo con l'odierno istante.

Ciò precisato, non avendo contezza del fatto se il predetto costo di disattivazione era stato previsto in sede di adesione contrattuale, oppure se la società abbia introdotto i costi di disattivazione, comunicandoli all'istante, con preavviso di 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, la richiesta di storno, nonché il ritiro della pratica della gestione rischi a cura e spese del gestore, è accolta.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, 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.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione (in quanto il gestore non è comparso), mentre in sede di definizione il gestore ha precisato di aver depositato, presso la sez. Fallimentare del Tribunale di Roma, l'istanza di ammissione alla procedura straordinaria di Concordato preventivo, e di conseguenza l'attività difensiva, tramite invio di memorie, era sospesa.

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo riconoscere € 50,00 (cinquanta/00), per 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) Okcom xxx, in accoglimento dell'istanza formulata in data 12 marzo 2013 dal sig. xxx, è tenuta a ritirare la pratica della gestione rischi a cura e spese del gestore, nonché a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) € 72,50 oltre Iva sulla fattura n. xxxx, dell'importo di € 105,83, relativamente alla voce costi di disattivazione;
 - b) € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura;
- 2) 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.;
- 3) 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 D. Lgs. 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) Okcom xxx 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 D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale