

Co.Re.Com. Cal/BA

DELIBERAZIONE N. 126

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – MIELE xxxx c/ TELECOM ITALIA xxxx e
VODAFONE OMNITEL xxxx
Utenza n. xxx xxxxx**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15/05/2014, 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 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.;

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 dell'8 gennaio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 633, con cui l'istante, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione delle controversie in essere con la Società Telecom Italia e l'istanza del 17 gennaio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 2213, con cui l'istante, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione delle controversie in essere con la Società Vodafone Omnitel; 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 23 gennaio 2014, prot. n. 3393 e n. 3301, 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 delle deferite controversie;

la nota del 1 aprile 2014, prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15160, con la quale il Responsabile del procedimento definitorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 4 del summenzionato Regolamento, la riunione dei procedimenti;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso questo Co.Re.Com., il ricorrente ha depositato istanza di definizione della controversia contro l'operatore Telecom Italia con cui ha lamentato la continua sospensione durante il mese di marzo 2013, della propria linea telefonica e adsl. Ha fatto presente che si è recato sul posto un tecnico della società al fine di provvedere alla

sostituzione del filo della linea telefonica. Inoltre, ha lamentato il mancato rilascio, da parte del citato operatore, dell'utenza a favore della società Vodafone. Ha richiesto un: "indennizzo di euro 1.000,00 oltre lo storno delle fatture insolute, il richiamo della pratica dalla società di recupero credito e le spese di procedura".

Nell'istanza di definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone invece, il deducente ha lamentato il mancato espletamento della portabilità richiesta nel mese di settembre 2013 da Telecom a Vodafone. Ha rappresentato di aver ricevuto la Vodafone Station alla fine dello stesso mese, ma che la stessa non è stata mai attivata. Si è recato sul posto un tecnico della Vodafone, ma la linea non ha mai funzionato.

Ha richiesto "l'attivazione del servizio voce e adsl, euro 1.500,00 per le violazioni poste in essere oltre le spese di procedura".

Considerata l'omogeneità di oggetto delle controversie, il Co.re.com. Calabria ha provveduto, in data 1 aprile 2014, a riunire i due procedimenti (prot. 15160/2014).

In data 7 febbraio 2014, la Telecom, ha prodotto memorie e documentazione a supporto della propria posizione precisando che:

- dall'esame del Retrocartellino e degli altri sistemi Telecom, sono presenti delle segnalazioni di guasto della linea adsl, il 7 febbraio, con data fine nella stessa giornata e il 15 febbraio con fine del disservizio il 18 febbraio, il 15 marzo con data fine il 18 marzo. Per tali disservizi, risolti nei termini contrattuali, è stata corrisposta all'istante con accredito sul conto 3/13, la somma di Euro 20,00.
- La linea è stata sospesa il 18 aprile per mancato pagamento dei conti telefonici. L'8 maggio, è stato inviato tramite raccomandata, preavviso di risoluzione del contratto. La linea è cessata il successivo 28 giugno 2013.

Anche la Vodafone ha fatto pervenire memorie e documentazione con cui ha precisato quanto segue:

- Il gestore non è stato in grado di precedere alla portabilità dell'utenza a causa dell'errata indicazione del codice di migrazione.
- Solo in un secondo momento è emerso che il cliente era già cessato da Telecom nel momento in cui ha chiesto la portabilità.
- Tale circostanza è stata prontamente comunicata all'istante.
- Non sono pervenute ulteriori richieste di portabilità del numero.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili ed ammissibili.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. L'udienza di discussione per i presenti ricorsi non si è tenuta, in quanto non richieste espressamente dalle parti e non ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

2. Riguardo al merito.

2.1 Sul malfunzionamento della linea telefonica e relative richieste di indennizzo nei confronti dell'operatore Telecom.

La domanda del ricorrente, verte sostanzialmente sull'inadempimento del contratto con l'operatore Telecom, e sulle domande – indennizzi e rimborsi – conseguenti agli inadempimenti dedotti. Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere alla

valutazione di merito della condotta tenuta da Telecom, una sintetica descrizione del quadro normativo di riferimento.

La delibera 22/10 CIR, stabilisce che: *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c."*.

Nella fattispecie, il ricorrente pur affermando che per tutto il mese di marzo 2013, l'utenza allo stesso intestata, ha registrato un malfunzionamento del servizio, non ha fornito alcuna prova in ordine al lamentato malfunzionamento.

Telecom nella propria difesa ha ammesso tale malfunzionamento. Tuttavia ha fatto presente che lo stesso si è protratto per un giorno in un caso dal 15 al 18 febbraio, e dal 15 al 18 marzo 2013, negli altri casi. Per tale disservizio ha corrisposto la somma di Euro 20,00, con accredito sul conto 3/13 : *"anche se non sarebbe spettato alcun indennizzo ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento"*. Ha prodotto inoltre copia della fattura dalla quale si evince l'accredito di tale importo.

Considerato che all'istante è già stato riconosciuto un indennizzo da parte dell'operatore come previsto dalla Condizioni generali abbonamento e per come previsto dall'art. 2, dell'allegato A, della delibera 73/11 CONS, che prevede: *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia ..."* è rigettata, la domanda volta ad ottenere un indennizzo per malfunzionamento della linea.

E' altresì rigettata la richiesta formulata dall'istante di storno delle fatture insolute. Le fatture contestate non sono state depositate agli atti del procedimento; sicché non è possibile valutare e stabilire se ed in che misura le fatture contengano addebiti per costi fissi e/o addebiti per traffico telefonico o altro.

2.2 Sulla richiesta di indennizzo per ritardata portabilità del numero.

La controversia in esame ha ad oggetto inoltre, contestazioni inerenti al ritardo nell'espletamento della procedura di trasferimento delle linee da Telecom a Vodafone e delle relative richieste di indennizzo ad entrambi i gestori.

A tal fine vengono innanzi tutto in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS, e n. 41/09/CIR, che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Tali regolamentazioni sono state definite in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Il ricorrente ha lamentato il mancato espletamento della portabilità da Telecom a Vodafone, richiesta nel mese di settembre 2013. Dalla documentazione acquisita in atti, è emerso tuttavia che la linea è cessata il 28 giugno 2013 (seguito preavviso inviato tramite raccomandata da parte di Telecom). Circostanza non contestata da parte istante.

Vodafone ha affermato in merito, di non essere stata in grado di procedere alla portabilità dell'utenza in oggetto, a causa della errata comunicazione del codice di migrazione da parte dell'utente, e successivamente ai Ko negativi ricevuti. Successivamente ha appreso, seguito informazioni rese da Telecom, che il cliente era già cessato nel momento in cui ha chiesto la portabilità del servizio.

Dunque, l'istante ha inoltrato la richiesta di portabilità del numero nel settembre 2013 –come indicato nell'istanza di definizione della controversia–, allorché l'utenza era già cessata: di conseguenza

nessuna responsabilità è da imputare a Vodafone per il mancato espletamento della portabilità, né a Telecom per il mancato rilascio della linea. Le relative richieste di indennizzo sono quindi rigettate.

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, 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".

Non ricorrono, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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

Riuniti i procedimenti:

Il rigetto per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dal sig. Miele R. nei confronti della società Telecom Italia e nei confronti della società Vodafone Omnitel.

- 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 D. Lgs. 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;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

Prof. Carmelo Carabetta

Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente
Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore
Avv. Rosario Carnevale