



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.42

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Comi XXXX c/ Teletu Opitel

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 08.07.2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	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";

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";

Vista l'istanza del 22/12/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 12487, con cui il Sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teletu Opitel, 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 24/12/2010 (prot. n. 9033), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 9289 del 22/02/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 10/3/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 10/3/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, titolare di contratto di abbonamento con l'operatore Teletu Opitel, comprendente il servizio voce e l'ADSL, con numerazione, dal 3/9/2010 ha riscontrato un guasto alla propria linea telefonica, con contestuale interruzione del servizio adsl. Riferisce di aver provveduto a segnalare il disservizio in data 10/9/2010, di avere effettuato altre segnalazioni telefoniche nei giorni seguenti ed, infine, di avere inoltrato un fax in data 8/10/2010, senza riuscire ad ottenere alcun intervento da parte dell'operatore per la risoluzione del problema.

Perdurando il disservizio, l'utente ha inoltrato istanza di conciliazione a questo Corecom; in data 16/11/2010 si è tenuta la prima udienza, conclusasi con un rinvio al 17/12/2010 affinché la società convenuta concedesse la portabilità della linea verso un nuovo gestore telefonico; in data 17/12/2010 la seconda udienza di conciliazione aveva esito negativo. Nel frattempo, con propria raccomandata del 21/10/2010, l'utente inoltrava all'operatore Teletu Opitel la disdetta dal contratto in essere con l'anzidetto gestore per la linea telefonica di che trattasi e, in data 22/11/2010, perveniva all'indirizzo dell'utente la fattura n. 23700290903 di euro 58,70, relativa ai consumi registrati dal 15/9 al 15/11/2010.

Perdurando i disservizi, l'utente ha depositato al prot. Corecom, in data 22/12/2010, istanza con richiesta di definizione dell'odierna controversia nei confronti della società Teletu Opitel, chiedendo:

- 1) il risarcimento dei danni per la sospensione indebita dei servizi e per il mancato rilascio della linea telefonica al fine di poter attivare un contratto con un nuovo operatore;
- 2) lo storno della fattura n. 23700290903 del 22/11/2010, di euro 58,70.

L'operatore Teletu non si è avvalso della facoltà di produrre proprie memorie difensive.

Nel corso dell'audizione tenutasi presso questo Corecom in data 10/3/2011, le parti, entrambe presenti, hanno esposto le rispettive posizioni:

il procuratore della società Teletu Opitel produce agli atti la lettera di disdetta dell'utente e copia di una schermata/mappa, proveniente dal medesimo operatore, in cui risultano rappresentate le fasi di gestione dell'utenza in oggetto;

l'utente insiste nelle proprie deduzioni ed, in particolare, lamenta che non gli è stata permessa la portabilità del numero e che, anzi, ha appreso che il numero in questione sarebbe stato assegnato ad altro utente.

Per la società convenuta, il procuratore offre, a titolo transattivo, la somma omnicomprensiva di euro 600,00, che l'utente non accetta, ritenendola inadeguata.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si rileva che entrambe le parti hanno presenziato sia alle udienze di conciliazione, sia all'udienza di discussione per la definizione dell'odierna controversia, senza tuttavia pervenire ad alcun accordo, e che la proposta transattiva avanzata dall'operatore non è stata accolta dall'utente.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto l'interruzione del servizio voce e della linea adsl sull'utenza di rete fissa dell'odierno abbonato, in assenza di qualsiasi intervento dell'operatore, nonostante segnalazioni e reclami da parte dell'utente.

In secondo luogo, l'istante assume l'ulteriore inadempimento, rappresentato dalla mancata concessione della portabilità della numerazione in questione, con conseguente impedimento alla migrazione verso un nuovo operatore e con contestuale inosservanza del diritto di recesso in capo all'utente.

Quanto all'interruzione dei servizi (voce ed ADSL) per guasto, l'operatore Teletu Opitel, conformemente agli indirizzi dell'Autorità (delibera Agcom n. 179/03/CSP) ed in base a quanto stabilito dalla propria carta dei servizi, si impegna a garantire l'erogazione dei servizi contrattualmente offerti, in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Nel caso di guasti, l'operatore si impegna a riparare i malfunzionamenti entro gli standard temporali (30 giorni solari dalla segnalazione) stabiliti nella stessa carta dei servizi (art. 1.3 - all. 1 = ripristino del servizio voce e art.1.7- all. 1= ripristino del servizio ADSL), salvo indennizzo di euro 2,50 per ogni successivo giorno di ritardo. Stando alle dichiarazioni dell'utente, non contraddette dall'operatore, la sospensione dei predetti servizi risulta protrarsi dal 3/9/2010 in avanti e perdura alla data di presentazione dell'odierno ricorso (del 22/12/2010). Stando alle risultanze istruttorie, l'inadempimento contrattuale del gestore è di tutta evidenza: il gestore non contesta i disservizi lamentati dall'utente, ma si limita ad esibire una "schermata/mappa" che visualizza le fasi di gestione dell'utenza stessa ed, in particolare, riporta le date di segnalazione guasto, che coincidono con quanto riferito dall'utente, a riprova della correttezza delle dichiarazioni rese dal medesimo. Si è chiarito, infatti, che l'utente ha effettuato telefonicamente alcune segnalazioni di guasto, che la prima è del giorno 10/9/2010, che tale segnalazione risulta registrata sui sistemi dell'operatore come "errore" e, presumibilmente, non è andata a buon fine. Pare potersi concludere che tale segnalazione di guasto, cui ragionevolmente l'utente faceva affidamento per il ripristino dei servizi, non sia stata gestita in alcun modo dall'operatore. La segnalazione risulta reiterata in data 11/11/2010 e chiusa, per il servizio voip, il 15/11/2010 e, per l'adsl, il 16/2/2011. Da quanto appena evidenziato, dall'esame di tutta la documentazione esibita e dalle dichiarazioni di parte istante, pare potersi concludere che la pratica di guasto, avviata dall'utente, sia stata gestita dall'operatore in modo approssimativo, con scarsa attenzione e diligenza; va poi considerato che

l'operatore ha disatteso il reclamo dell'utente, inoltrato a mezzo fax in data 8/10/2010, senza porre rimedio, neppure da quella data in avanti, ai guasti segnalati. Ciò premesso, si ritiene senz'altro meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per i disservizi di cui in premessa, salva restando, per l'utente, la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria per l'eventuale risarcimento del maggior danno, stante l'incompetenza dell'adito Corecom a pronunciarsi in merito a qualsiasi domanda risarcitoria (art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS).

Quanto all'ulteriore disservizio, rappresentato dal mancato rilascio della linea, al fine di consentire la portabilità della numerazione e la sottoscrizione di un nuovo abbonamento con un altro operatore, si osserva che l'operatore Teletu non ha contestato le dichiarazioni dell'utente; del resto, la relativa richiesta di disdetta è documentata ed esibita agli atti. Inoltre non risulta contraddetta neppure l'ulteriore affermazione del ricorrente, secondo cui, a causa del lungo tempo intercorso per disguidi vari, la numerazione in questione sarebbe stata riassegnata ad altro utente. In conclusione, nella fattispecie qui in esame, è dato riscontrare una complessiva gestione dell'intera problematica, connotata da scarsa attenzione e diligenza: risulta carente la gestione delle segnalazioni di guasto e della pratica di reclamo, risulta disattesa la richiesta di disdetta, si continuano a fatturare costi per canoni, a fronte della totale sospensione dei servizi pattuiti in contratto (si veda la fattura n. 23700290903 del 22/11/2010, di euro 58,70, per il periodo dal 15/09/2010 al 15/11/2010), risulta ostacolato, altresì, il passaggio dell'utente verso un nuovo operatore. La violazione delle norme sull'esercizio del diritto di recesso e la pretesa, da parte del gestore, di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non resi è indizio di una condotta vessatoria ai danni dell'utente. In ragione di quanto sopra, va considerata fondata e, pertanto, meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo di parte attrice per gli inadempimenti contrattuali di che trattasi ed, altresì, la richiesta di storno della fattura n. 23700290903, sopra individuata.

Ritenuto, per quanto in premessa, di accogliere il ricorso dell'odierno ricorrente, in quanto legittimo e fondato, e precisamente riconoscere allo stesso gli indennizzi, di seguito indicati, calcolati al parametro di euro 2,50 al giorno, in base alla carta dei servizi dell'operatore Teletu Opitel:

- a) indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 9/10/2010 al 22/12/2010, per complessivi giorni 75 e per l'importo di euro 187,50 (centoottantasette/50);
- b) indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL dal 9/10/2010 al 22/12/2010, per complessivi giorni 75 e per l'importo di euro 187,50 (centoottantasette/50);
- c) indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero, valutato equitativamente dal 21/10/2010 al 22/12/2010, per un totale di giorni 63, pari a complessivi euro 157,50 (centocinquantasette/50);
- d) indennizzo per perdita della numerazione, valutato equitativamente in complessivi euro 200,00 (duecento/00);
- e) disporre, in favore del predetto utente, lo storno della fattura n. 23700290903 del 22/11/2010, di euro 58,70;

Atteso che è 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. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento tenuto

dall'operatore Teletu Opitel nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Teletu Opitel SPA è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. _____, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo di euro 187,50 (centoottantasette/50), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
 - b) l'importo di euro 187,50 (centoottantasette/50), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;
 - c) l'importo di euro 157,50 (centocinquantasette/50), a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
 - d) l'importo di euro 200,00 (duecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;
 - e) disporre, in favore del predetto utente, lo storno della fattura n. 23700290903 del 22/11/2010 di euro 58,70;
 - f) liquidare, altresì, al ricorrente l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) 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.;
- 4) 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";
- 5) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Teletu Opitel _____ è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 Dr. Mario Campanella

Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale