



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 35 del 29/11/2012

Oggetto: Definizione della controversia: [REDACTED] c/ TELECOM ITALIA

L'anno 2012 addì 29 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Balsi	Presidente	X	
Antonella D'Aloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Anna Paola Schilardi;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120007054 del. 02. 04.2012) il Sig. [redacted], titolare dell'utenza numero [redacted], chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia;
- con nota prot. 20120007066 questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione in data 27.04.2012 e concedendo alle stesse termini per il deposito di memorie e/o documenti e per eventuali repliche;
- il gestore provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 17.04.2012 con la quale chiedeva il rigetto di ogni richiesta di indennizzo e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondata in fatto e in diritto;
- all'udienza del 27.04.2012, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva deferita per la decisione;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie:

In data 22.03.2011 il Sig. [redacted], cliente Vodafone, sottoscriveva presso la propria abitazione per l'utenza n. [redacted] una proposta di rientro in Telecom Italia. Successivamente, con comunicazione del 30.03.2011, l'utente comunicava al gestore Telecom l'intenzione di non dare più corso alla richiesta di rientro, manifestando contestualmente la volontà di rimanere con il vecchio operatore telefonico Vodafone.

Il Sig. [redacted] lamenta di aver subito la sospensione del servizio fonia e Adsl dal 02.06.2011 al 24.09.2011.

Per i motivi innanzi indicati depositava istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20110010574 del 23.06.2012), conclusosi con verbale di mancato accordo n. 3724/2011 del 03.10.2011 (prot. n. 20110015641).

Successivamente, in data 26.03.2012, il Sig. [redacted] decideva di incardinare presso il Co.Re.Com Puglia procedimento di definizione della controversia (prot. n. 20120007054 del 02.04.2012), chiedendo a questa Autorità di disporre la corresponsione di un "indennizzo per la sospensione del servizio fonia e del servizio Adsl dal 02.06.2011 al 24.09.2011, di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo", nonché di disporre "l'annullamento di eventuali fatture emesse e/o in emissione, oltre al rimborso delle spese di procedura".



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

In data 17.04.2012 Telecom inviava a mezzo mail proprie note difensive (prot. n. 20120008559 del 17.04.2012) nelle quali precisava che: "Occorre preliminarmente evidenziare che la linea oggetto dell'istanza n. [redacted] risulta cessata per ULL fin dal 24/04/2008 e da allora non è mai rientrata in Telecom, nemmeno per un giorno.

In data 22/03/2011 il ricorrente firma il contratto con richiesta di rientro in Telecom.

In data 30/03/2011 perviene fax di revoca del rientro in Telecom e, pertanto, non viene dato seguito alla richiesta di rientro.

In data 09/06/2011 l'istante contatta il 187 per segnalare che da 2 gg. risulta distaccato da Vodafone nonostante abbia revocato il rientro in Telecom il 30/03/2011.

In data 14/06/2011 perviene reclamo scritto per assenza totale di linea dal 2/06/2011; a seguito di tale reclamo si invia nostro riscontro del 21/06/2011 con il quale confermiamo che la linea non è Telecom Italia (allegato). Ciò è confermato dall'allegata schermata Pitagora dalla quale risulta un ordine di cessazione di rientro dati: realizzazione annullata con motivazione: il cliente rifiuta l'intervento tecnico DRO 05/04/2011, DAC 29/04/2011 e DES 11/05/2011.

In pratica, a seguito del rifiuto del cliente il numero è rimasto attestato in Vodafone e non è mai migrato in Telecom Italia".

All'udienza di discussione fissata per il giorno 27.04.2012, l'avv. [redacted], per conto dell'utente, si riportava integralmente alle richieste formulate nel GU14 "segnalando in particolare che la comunicazione prodotta da Telecom, datata 21.06.2012, non è mai stata ricevuta dal Sig. [redacted]".

Telecom Italia, a mezzo del proprio difensore, si riportava alla memoria depositata, chiedendone l'integrale accoglimento e ribadiva che: "in data 30.03.2011 lo stesso ricorrente inviava fax di revoca del rientro in Telecom, come da documentazione presentata dallo stesso ricorrente. Inoltre, si conferma che la comunicazione al cliente del 21.06.2011, protocollo C7308451, è stata regolarmente inviata presso l'indirizzo del ricorrente".

Pertanto, precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla asserita sospensione del servizio voce e adsl relativo all'utenza telefonica [redacted] in un arco temporale in cui la numerazione telefonica dell'istante era a carico di altro gestore.

Al termine di un attento esame della documentazione disponibile in atti, la scrivente Autorità ritiene che le richieste formulate dal Sig. [redacted] debbano essere rigettate per le motivazioni di seguito specificate.

La richiesta di indennizzo per sospensione della linea voce e adsl dal 02.06.2012 al 26.09.2012 non può essere accolta sulla base della semplice considerazione che, come risulta dalle memorie depositate dal gestore Telecom e dalla documentazione prodotta in allegato alle stesse (schermata Pitagora), l'utenza oggetto di contestazione non risultava attiva su rete Telecom: "la linea oggetto della presente istanza n. [redacted] risulta CESSATA per ULL fin dal 24/04/2008 e da allora non è mai rientrata in Telecom" per "un ordine di cessazione di rientro dati: realizzazione annullata con motivazione: il cliente rifiuta l'intervento tecnico DRO 05/04/2011, DAC 29/04/2011 e DES 11/05/2011. In pratica, a seguito del rifiuto del cliente il numero è rimasto attestato in Vodafone e non è mai migrato in Telecom Italia".

Ed infatti, in data 30.03.2011 l'utente a mezzo fax, come comprovato anche dalla documentazione prodotta da parte istante, revocava la richiesta di rientro in Telecom del 23.03.2012, chiedendo



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

testualmente: "di annullare la richiesta di trasferimento dall'attuale gestore telefonico alla Vostra società per quel che riguarda l'utenza con numero telefonico [redacted]"

A conferma di quanto sopra esposto, si deve precisare che già dai documenti acquisiti da questa Autorità in fase di conciliazione, a seguito di richiesta di provvedimento d'urgenza presentata dall'utente con formulario GUS (prot. n. 20110010574 del 23.06.2011), si evince l'estraneità di Telecom dalla vicenda oggetto della presente controversia. Ed infatti, il gestore aveva dichiarato in data 05.07.2012 e poi confermato con note del 19.07.2012 e 21.07.2012 che: "in Pitagora è presente attivazione Npg Vodafone dal 26.05.2010, il rientro inserito da TI è stato annullato il 10.05.2011 con le seguenti note di rete: conferito con il Sig. [redacted] il quale riferisce di aver inviata comunicazione di revoca del rientro.... il cliente ha rifiutato l'intervento tecnico e, pertanto, l'utenza resta attestata su rete OLO.... il rientro è stato rifiutato dal cliente come si evince dalle schermate Pitagora".

Ugualmente non ammissibile risulta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, poiché il gestore ha correttamente riscontrato, come evidenziato documentalmente e poi ribadito anche in sede di discussione della controversia, il reclamo inviato dall'utente a mezzo fax in data 14.06.2012 con la nota del 21.06.2012 (prot. C7308451), con la quale segnalava che "la Sua linea non risulta in Telecom Italia e non vi è alcun ordine di rientro".

Alla luce delle considerazioni innanzi esposte, le domande formulate dall'utente [redacted] nell'istanza di definizione della controversia non possano trovare accoglimento.

La liquidazione delle spese di procedura segue il rigetto dell'istanza.

3. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

Il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS, 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.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr. Domenico Giotta)

Il Presidente
(dr. Felice Blasi)

Il funzionario istruttore
(avv. Anna Paola Schilardi)

Anna Paola Schilardi

Felice Blasi