

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 4 del 12-2-2015

Oggetto: Definizione della controversia: _____ c/ TELECOM S.p.a.

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, 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 Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

IL COMITATO

Nella riunione del 12 febbraio 2015;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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'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;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni, in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Vista la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

Vista l'istanza dell'utente _____ presentata in data 08/05/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. _____ promuoveva, con istanza depositata innanzi al Corecom Puglia, un procedimento di conciliazione nei confronti del gestore TELECOM ITALIA S.p.a. (di seguito, per brevità, Telecom), lamentando di aver subito il distacco ingiustificato della linea telefonica (_____) e del servizio ADSL.

Nel proprio scritto difensivo l'istante asseriva di aver stipulato in data 20.09.2011, con la società convenuta, un contratto business "impresa semplice".

Successivamente, a seguito di addebiti in fattura alquanto elevati decideva di risolvere il contratto inviando formale disdetta a mezzo fax, in data 28.11.2011; l'istante asseriva, altresì, di avere richiesto alla società Telecom l'attivazione di una linea telefonica per uso domestico.

Telecom, in data 20.12.2011, sospendeva invece il servizio di telefonia e adsl senza alcuna giustificazione continuando ad inviare fatture per servizi non più resi.

Pertanto l'utente rassegnando le proprie conclusioni chiedeva :

- l'indennizzo per la sospensione del servizio voce e adsl a partire dal giorno 20.12.2011 sino all'attivazione;
- l'indennizzo per i disagi sofferti;
- l'indennizzo per l'eventuale perdita del numero in uso da 10 anni;
- il rimborso e lo storno delle fatture ingiustamente addebitate;
- il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom, nelle proprie memorie difensive ritualmente depositate, confermava quanto dedotto dall'utente rilevando che la " *cessazione della linea è stata richiesta espressamente dal cliente che, reputando alte le tariffe affari, aveva chiesto la cessazione del contratto Business per attivare un contratto ad uso domestico. Ma tale richiesta, poi, non si è concretizzata, infatti non*

risulta essere stata presentata alcuna domanda di declassazione della linea affari, né tantomeno una richiesta di attivazione di linea residenziale”.

Successivamente, a seguito di GU5, depositato in data 19.01.2012, la società Telecom provvedeva alla riattivazione del servizio sospeso.

Il gestore, rassegnando le proprie conclusioni, chiedeva dunque il rigetto della domanda attorea.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva 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 rimborsi o 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.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

Il caso che ci occupa ha ad oggetto la contestazione da parte dell'istante della sospensione del contratto di fornitura del servizio voce e dati relativo alla numerazione :

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'attività istruttoria non sembra emergere una specifica responsabilità del gestore in ordine alle contestazioni mosse dall'istante relative ai fatti oggetto di doglianza.

Con riferimento alle richieste di indennizzi per la sospensione della linea e “l'eventuale perdita della numerazione” si ritiene non debba procedersi all'accoglimento delle stesse.

La società resistente ha difatti ottemperato alla formale disdetta del servizio inoltrata dall'utente.

E' lo stesso sig. _____, infatti, che asserisce, nei propri scritti, di aver inviato in data 28.11.2011, a mezzo fax, una richiesta di “chiusura del contratto impresa semplice ed internet alice” restituendo anche gli apparati in dotazione ed impedendo così di fatto la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Non vi è, inoltre, agli atti alcuna traccia della richiesta, da parte del sig. _____, di attivazione di una nuova linea ad uso domestico, così come da lui stesso asserito in atti.

La società convenuta pertanto, adempiendo alle richieste dell'utente, cessava la linea il 20.12.2011, salvo poi riattivarla in data 27.01.2012 (per quanto concerne la linea voce) e in data 30.01.2012 (per quanto concerne l'ads) a seguito di provvedimento temporaneo d'urgenza.

In ordine alle altre doglianze dell'utente, con riferimento alla richiesta di rimborso delle somme prelevate nonostante la chiusura del contratto e dello storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio, si ritiene non siano accoglibili in quanto il sig. Spagnolo non ha prodotto alcun

elemento probatorio a sostegno di ciò. Questa Autorità non ha infatti alcun riferimento concreto utile per individuare le fatture contestate.

Pertanto, alla luce di quanto emerso dalla ricostruzione dei fatti ed alla luce di tutto quanto esposto:

DELIBERA

il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Responsabile del procedimento


(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente

(Felice Blasi)





La presente **copia composta**
di n° 4 (QUATTRO) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi