

Co.re.com. Cal./Vic

DELIBERAZIONE N. 78

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - CARAVELLI XXX - AZIENDA AGRICOLA C./
TELECOM ITALIA XXX e VODAFONE OMNITEL XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/04/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Dott. Carmelo Carabetta Componente
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza a

gli 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";

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;

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";

Vista l'istanza del 7 febbraio 2013, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 7191, con cui il sig. Caravelli XXX titolare dell'omonima azienda agricola ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia XXX. e Vodafone Omnitel XX. 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 12 febbraio 2013 (prot. n.7191), 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 l'accordo transattivo del 9 aprile 2013, tra l'istante e l'operatore Vodafone Omnitel XX;

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

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Vodafone Omnitel XXX e di Telecom Italia XXX., lamentando la sospensione del servizio adsl dal 24 novembre fino al 4 dicembre 2012. Ha dichiarato di aver presentato nel mese di novembre 2012 richiesta di migrazione a Telecom e che la relativa procedura si concludeva il 5 dicembre dello stesso anno con il passaggio a Vodafone.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante ha richiesto nei confronti di entrambi gli operatori: l'indennizzo per l'arbitraria sospensione del servizio adsl perpetrata senza preavviso e, rispetto all'operatore Telecom, l'indennizzo per la mancata e/o insufficiente risposta al reclamo. Ha concluso richiedendo il risarcimento del danno per il disagio patito.

Telecom in sintesi ha rappresentato di aver provveduto a cessare il servizio adsl attivo sul collegamento del ricorrente a seguito della richiesta pervenuta dall'olo Vodafone relativo alla migrazione dell'utenza. Ha all'uopo prodotto le schermate del settore *wholesale* cui risulta quanto dichiarato. Ha inoltre asserito di aver riscontrato il reclamo ricevuto dall'utente direttamente in udienza, in seno al tentativo di conciliazione, provvedendo a fornire al rappresentante dell'istante tutte le notizie di dettaglio sulla vicenda. Ha concluso rigettando ogni addebito.

L'operatore Vodafone, nei suoi scritti difensivi, si è dichiarato sin da subito disponibile a transigere bonariamente la vertenza in essere con il sig. XXX Caravelli, cosa effettivamente avvenuta in data 09 aprile 2013.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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 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

In relazione alla domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami questo Co.re.com. ne dichiara l'inammissibilità, non essendo stato oggetto dell'esperimento tentativo obbligatorio di conciliazione. L'utente avrà pertanto facoltà di proporre nuovo ed autonomo tentativo di conciliazione, per tale ulteriore e diverso profilo.

L'istanza presentata dal ricorrente è nei confronti degli operatori Vodafone Omnitel XXX e Telecom XXX.. Considerato l'avvenuto accordo, con transazione del 09 aprile ottobre 2013 (in atti), con l'operatore Vodafone Omnitel XX., l'odierna pronuncia è circoscritta unicamente all'operatore Telecom Italia XXX.

2.2 Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda: a) la sospensione del servizio adsl a seguito di migrazione verso altro operatore b) la mancata risposta al reclamo.

Nel merito, in relazione al profilo *sub a)*, si rammenta che l'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con specifico riferimento anche a quanto stabilito dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e dalla normativa Agcom in materia di migrazione e cessazione dei servizi di accesso - art. 19 ("Procedure per la cessazione dei servizi di accesso") della Delibera Agcom n. 274/07/CONS e successiva Circolare attuativa del 9 aprile 2008.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, anche contestuale alla richiesta di migrazione, l'operatore *donating*, in questo caso Telecom deve attivarsi per rendere effettivo il recesso.

Nel caso in esame, dunque, conclusa con successo la procedura di migrazione in Vodafone, Telecom Italia XXX. ha correttamente disattivato il proprio servizio ADSL, assieme alla relativa fatturazione, avendo ricevuto specifica disdetta.

Per quanto sopra esposto la domanda del ricorrente, rispetto all'operatore Telecom Italia XXX va rigettata.

Con riferimento alla posizione dell'operatore Vodafone la vicenda, come già detto, è stata definita mediante transazione intervenuta in data 09 aprile 2013, sicchè in merito a quest'ultimo operatore la pratica sarà oggetto di provvedimento di archiviazione.

3. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*". Tuttavia, nel caso di specie, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese delle procedure di conciliazione e di definizione.

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

Preso atto della transazione del 9 aprile 2013, tra l'istante e l'operatore Vodafone Omnitel XXX.

DELIBERA

Preliminarmente, dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non essendo stata oggetto dell'esperimento tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dall'utente Caravelli XXX, quale legale rapp.te pro tempore, dell'omonima azienda agricola nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale