



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 4 del 15/2/2013

Oggetto: Definizione della controversia: ... c/ A

L'anno 2013 addì 15 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – 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	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Silvana Vernola.

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 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;



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. Maria Zingaro;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n.20120020442) la società [redacted], in persona del suo legale rappresentante pro tempore, titolare delle utenze [redacted], chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società ACN Italia Communication srl e relativa al rimborso di fatture e sospensione del servizio;
- con nota (prot. n. 20120022464) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- con nota (prot. n. 20120024749) il gestore, per il tramite del suo legale costituito, depositava rituali memorie;
- all'udienza del 18.9.2012 (prot. 20120024755), la controversia veniva definita;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La società [redacted], titolare delle utenze fisse n. [redacted] aveva sottoscritto con il gestore ACN un contratto per il servizio di preselezione automatica dell'operatore (CPS); in data 21.4.2011 provvedeva a chiedere la disattivazione della CP essendo la stessa intenzionata ad usufruire del servizio erogato dal gestore Telecom Italia S.p.A. .

L'istante lamenta che, a seguito di tale richiesta, sia subentrato un problema di rilascio della linea che avrebbe a sua volta cagionato una doppia fatturazione da parte dei gestori per il medesimo periodo. A detta dell'utente tale problema permaneva, in particolare su una delle due linee, precisamente per la [redacted], per la quale il gestore Telecom, pur emettendo fatture, non riusciva a fornire il servizio.

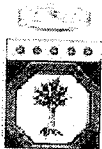
Sante il perdurare della problematica, l'utente -per il tramite di una associazione di consumatori- provvedeva ad avviare presso il Co.Re.Com Puglia la procedura di conciliazione, che si concludeva in data 25.6.2012 con un verbale di esito negativo (n. 3154/2012).

Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società ACN Italia Communications srl a rimborsare le fatture indebitamente corrisposte pari ad €500,00 oltre alla corresponsione dell'importo di €1.000,00 per mancata liberazione della linea e sospensione della stessa per circa un mese.

All'udienza di discussione non compariva nessuna delle parti.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 30.11.2012 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

- a) il gestore, con memorie difensive inviate in data 29.11.2012 comunicava la propria volontà di non partecipare all'udienza di discussione e contestualmente invitava l'utente a sottoporre la questione al gestore Telecom Italia S.p.A.; in allegato alla predetta documentazione inviava fatture e memorie già inoltrate in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione;
- b) all'udienza del 30.11.2012 entrambe le parti risultavano assenti.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si rileva l'irricevibilità della memoria difensiva e relativa documentazione inoltrata dalla società convenuta; ciò, perché, la stessa risulta inviata a mezzo mail in data 29.11.2012, ben oltre il termine assegnato con la nota di avvio del procedimento e di convocazione (ossia entro il 23.11.2012)

Con riferimento alla *res controversa*, va rimarcato che l'utente chiede innanzi tutto la restituzione della somma della somma di €500,00 asserendo che, a seguito di disattivazione del servizio di CPS, il gestore convenuto abbia continuato a generare fatture.

La domanda dell'utente è infondata e va, pertanto, rigettata.

Dalla documentazione in atti, infatti, emerge una sola fattura emessa dalla ACN e relativa all'utenza [redacted]; tale fattura, dell'importo complessivo di €14,89 riporta come periodo di fatturazione quello intercorrente tra il 15.3.2011 e il 14.4.2011 e come importo fatturato a titolo di canone, quello riferito al periodo 15.4.2011 al 14.5.2011.

In entrambi i casi siamo in un periodo antecedente sia alla domanda di disattivazione della CPS (richiesta del 21.4.2011) che all'effettivo espletamento della stessa (avvenuta, a detta dell'utente, in data 21.6.2011). L'odierno istante deposita, altresì, una fattura emessa per lo stesso numero da Telecom Italia, ma riferita al bimestre febbraio- marzo 2012 afferente, quindi, ad un periodo in cui l'utente non aveva ancora richiesto la disattivazione del servizio di CPS.

È bene ricordare che tale servizio permette di instradare automaticamente le chiamate interurbane e internazionali con l'operatore di Tlc prescelto, senza digitare nessun codice di accesso prima di effettuare la chiamata. Pertanto, non è irregolare che l'utente riceva doppie fatture, una emessa dal gestore a cui si paga il canone (t.i) e l'altra emessa dal gestore verso il quale vengono instradate automaticamente le chiamate. Non a caso da tale fattura emessa da Telecom Italia emergono solo somme fatturate a titolo di canone linea e un traffico telefonico pari ad €3,32 relativo, però, a 4 chiamate verso numero unico BT Italia che, com'è noto, al pari di tutte le numerazioni speciali vengono fatturate da Telecom Italia.

L'utente chiede, altresì, un indennizzo pari ad € 1000,00 per inadempimento degli obblighi contrattuali e per la sospensione della linea che, stando a quanto dichiarato con l'atto introduttivo della presente procedura, si sarebbe protratta per circa un mese.

Anche tale richiesta andrà rigettata; ciò perché dal carteggio non emerge alcuna documentazione a supporto di quanto affermato.

Anche alla luce di quanto precedentemente dedotto in merito alla presunta doppia fatturazione, dagli atti non emerge alcuna prova di inadempimento contrattuale.

Altrettanto può dirsi per ciò che concerne la sospensione della linea, disservizio per il quale non vi è prova dell'invio di alcun reclamo, né tantomeno di segnalazione della disfunzione occorsa.

Pertanto, in assenza di contestazioni, reclami o carteggio che possano in qualsiasi modo supportare le richieste formulate nel ricorso introduttivo, questa Autorità non ritiene di accogliere le richieste di indennizzo e rimborso di addebiti per canoni, formulate nel presente procedimento.

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



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

4. Conclusioni

Considerato che l'utente:

- non ha prodotto alcun elemento a supporto della propria posizione;
- non ha dimostrato di aver sporto reclami all'operatore in ordine ai fatti lamentati.

Tutto ciò premesso, 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. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

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 ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(Silvana Vernola)

L'istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)

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

Dott. Nicola SCELSI

