

DELIBERA N. 37/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ BERNABEI/ TELECOM ITALIA ■■■■

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 20/5/2011;

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 12/01/2011, rubricata al n. LAZIO/D/12/2011 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Sig.ra ■■■■ Bernabei ha chiesto l'intervento del

Corecom per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota dell'8/02/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 16 marzo 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) La Sig.ra Bernabei [REDACTED] promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 12/04/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di TELECOM, lamentando testualmente: "[REDACTED] – richiesto TRASFERIMENTO DI NUMERO/LINEA TELEFONICA ad altro indirizzo tale trasferimento non è mai avvenuto. [REDACTED] – a dicembre 09 ASSEGNATO NUOVO NUMERO, MA MAI ATTIVATO. [REDACTED] – marzo 2010 assegnato nuovo numero, AD OGGI ANCORA NON ATTIVO". L'utente richiedeva, pertanto, "l'annullamento fatture emesse, per il periodo in riferimento al trasferimento di linea + RISARCIMENTO DEI DANNI SUBITI PER TUTTO IL PERIODO DEL NON FUNZIONAMENTO DELLA LINEA E DELL'ATTESA DELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO STESSO, SIN ORA MAI AVVENUTO".

All'udienza, fissata per il giorno 12.07.2010, le parti non raggiungevano l'accordo.

1b) Successivamente, la Sig.ra Bernabei con l'istanza introduttiva del presente contenzioso lamentava testualmente "richiesta attivazione sia a settembre 2009 ed novembre 2009. Telecom non in grado di migrare numero. Dicembre 2009 numero non esiste più (...) Attivato nuovo numero".

La ricorrente chiedeva, pertanto, "Indennizzo 2.400".

1c) Il Corecom con missiva del 26.01.2011 richiedeva all'utente, a pena di inammissibilità della suddetta istanza, una integrazione della stessa, in quanto pressoché priva della descrizione dei fatti, dei motivi del ricorso, della specificazione e giustificazione delle richieste, nonché di alcun supporto probatorio.

1d) Pertanto, la ricorrente depositava, nel rispetto del termine fissato dal Corecom la predetta integrazione precisando che "L'utente andava a richiedere il trasferimento della linea [REDACTED] ad altro indirizzo. Il trasferimento della linea non è mai avvenuto per cause imputabili alla società Telecom che riferiva di non poter tecnicamente trasferire il numero indicato (dopo alcuni mesi di attesa). Per sopperire a detto impedimento la società

Telecom assegnava all'istante un nuovo numero di telefono, ovvero il [REDACTED] ma detto numero, per ragioni tecniche sconosciute di fatto, non ha mai funzionato. Nell'estremo tentativo di riparare al danno arrecato, Telecom provvedeva ad assegnare alla Bernabei un ulteriore nuovo numero di telefono, ovvero il numero [REDACTED] ma anche esso di fatto non risultava mai essere attivato per ragioni anche esse incomprensibili.

La vicenda è stata accompagnata da un numero infinito di chiamate al servizio assistenza senza però alcun riscontro pratico da parte della Società Telecom.”

Con tale memoria la Bernabei insisteva, altresì, nella richiesta di indennizzo di € 2.400,00.

1e) Successivamente, soltanto Telecom depositava memoria nel termine previsto dalla lettera di avvio del procedimento precisando quanto segue.

In primo luogo, il Gestore eccepiva l'improcedibilità dell'istanza per violazione dell'art. 14 comma 2 della Delibera n. 173/07/Cons, ritenendo che la stessa fosse stata presentata oltre il termine di 6 mesi dalla conclusione del tentativo di conciliazione.

Telecom riteneva, inoltre, che la richiesta di indennizzo fosse in realtà una vera e propria richiesta risarcitoria poiché non quantificata sulla base di specifiche condizioni contrattuali e comunque generica e non provata.

Nel merito, il Gestore affermava che, dai rilievi effettuati, non risultava mai pervenuta alla stessa una richiesta trasloco a nome della Sig.ra [REDACTED] Bernabei per l'utenza n. [REDACTED].

Censurava, inoltre, che pur avendo avuto la possibilità, la ricorrente non aveva mai indicato riferimenti temporali per "contestualizzare la vicenda" e precisava comunque che detta utenza era cessata in data 13.07.09 alle h. 9,40 per passaggio ad altro operatore, depositando all'uopo copia delle schermate Pitagora.

Peraltra -riferiva sempre Telecom- la stessa utenza era già stata oggetto di una precedente controversia tra l'utente e l'OLO Teletu, nella quale il predetto Gestore con una memoria ai soli fini istruttori aveva già chiarito che dal 13.07.09 tale numero non era più rientrato nella gestione Telecom.

In relazione alle altre due utenze citate nel ricorso introduttivo e asseritamente offerte alla Bernabei nel dicembre 2009 e nel marzo 2010, il Gestore precisava, in primo luogo, che dal 13.07.09 nessun rapporto poteva sussistere con la cliente a causa della cessazione della linea e dell'inesistenza di una richiesta di trasloco; in secondo luogo che tali utenze non potevano mai essere state offerte alla Bernabei poiché attive con altri utenti.

Per tali motivi Telecom richiedeva: in via preliminare, la dichiarazione di l'improcedibilità dell'istanza Lazio/D/12/2011 essendo trascorsi mesi sei dal tentativo di conciliazione, nonché la dichiarazione di inammissibilità delle domande risarcitorie della Sig.ra Bernabei ed, infine, il rigetto di tutte le domande della ricorrente in quanto infondate, condannandola alle spese di giudizio.

1f) Nessuna delle parti utilizzava il termine previsto per repliche e integrazioni documentali.

1g) All'udienza del 16.03.2011 dinanzi al Corecom Lazio, l'utente non compariva. Telecom si riportava ai propri scritti difensivi e chiedeva la definizione della presente procedura.

2. Motivi della decisione.

IN RITO

2a) Sull'ammissibilità dell'istanza

In via preliminare, si osserva che, contrariamente a quanto affermato da Telecom, l'istanza proposta dalla ricorrente deve considerarsi tempestiva. A riguardo occorre precisare che l'art. 14 co. 2 della Del. N. 173/07/CONS prevede che *"Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione ...".*

Nel caso di specie il tentativo di conciliazione si è concluso in data 12.07.10, mentre l'istanza per la definizione della controversia è stata depositata in data 12.01.11 e dunque entro il semestre previsto dalla norma citata.

Ciò posto, l'eccezione avanzata dal gestore è infondata e non può essere accolta in quanto l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato articolo del Regolamento.

NEL MERITO

2b) Sull'inadempimento contrattuale del Gestore.

La ricorrente deduce di non aver mai ottenuto il trasferimento della linea [REDACTED] ad altro indirizzo per cause imputabili al Gestore, il quale, dopo alcuni mesi di attesa, le riferiva di non poter tecnicamente trasferire il numero indicato.

Nella memoria del 4.02.11 l'istante precisa ancora che:

- a) Per ovviare a detto impedimento Telecom assegnava all'istante come nuovo numero di telefono, lo [REDACTED], ma detto numero, per ragioni tecniche sconosciute di fatto, non ha mai funzionato.
- b) Successivamente il Gestore provvedeva ad assegnare alla Bernabei altro numero di telefono, lo [REDACTED], ma anche esso di fatto non risultava mai essere attivato per ragioni anche esse incomprensibili.

Preliminarmente è il caso di rilevare che la Bernabei non ha prodotto nulla a supporto delle argomentazioni esplicitate nella memoria del 4.02.11, che è tra l'altro l'unica da tenere in considerazione, attesa l'estrema genericità del GU14 presentato in data 12.01.2011.

L'istanza introduttiva, così come la memoria integrativa, depositate dall'utente, in quanto prive di qualsiasi riscontro documentale, sono rimaste dunque mere asserzioni.

L'utente, contrariamente a quanto richiestole con la lettera di avvio del procedimento dell'8.02.2011, non ha prodotto alcuna richiesta di trasloco della linea.

Per contro il Gestore nella propria memoria depositata ha negato di aver avuto una richiesta trasloco a nome della Sig.ra ██████████ Bernabei per l'utenza n. ██████████.

Inoltre Telecom, dopo aver censurato la mancanza di riferimenti temporali da parte della ricorrente per contestualizzare i fatti narrati, ha affermato che, in ogni caso, detta utenza era cessata in data 13.07.09 alle h. 9,40 per passaggio ad altro operatore. Tale affermazione risulta suffragata dalle due schermate "Pitagora", allegate in copia, dalle quali emerge che effettivamente l'utenza oggetto della presente controversia era cessata in data 13.07.09 per passaggio all'OLO Tele2 Italia Spa. Pertanto l'utente sia a settembre che a novembre dell'anno 2009 non avrebbe potuto inoltrare alcuna richiesta di trasloco a Telecom in quanto la linea non era più nella disponibilità di tale ultimo Gestore.

Riferiva Telecom, inoltre, che la stessa utenza, tra l'altro, era già stata oggetto di una precedente controversia tra l'utente e l'OLO Teletu, nella quale il predetto Gestore, intervenuto soli a fini istruttori, aveva già chiarito che dal 13.07.09 tale numero non era più rientrato nella sua gestione. A riguardo Telecom allegava memoria già prodotta nella controversia citata nella quale evidenziava che dal Sistema Pitagora emergeva solo una attivazione standard + npg inoltrata da Teletu il 3.07.09 ed eseguita da Telecom in data 13.07.09 né risultava alcuna richiesta di cessazione con rientro ex del. 274/07.

Ulteriore conferma della versione dei fatti fornita dal Gestore emerge dal verbale d'udienza relativo al precedente contenzioso instaurato dalla ricorrente nei confronti di Teletu, prodotto in atti da Telecom, in cui la Bernabei afferma che dal mese di agosto 2009 l'utenza era migrata in Teletu, con ciò avvalorando ulteriormente la tesi difensiva di Telecom e, parallelamente, conclamando l'infondatezza di tutte le domande svolte nei confronti di Telecom sul presupposto di un rapporto in corso e che invece emerge come già cessato nell'agosto del 2009.

Così chiariti i termini della vicenda, la ricostruzione dei fatti offerta dalla ricorrente appare dunque del tutto infondata, non potendosi ravvisare, a seguito dell'istruttoria espletata, alcun inadempimento da parte di Telecom nella gestione del contratto. Nulla spetta pertanto all'utente a titolo di indennizzo.

2c) Sulla gestione dei reclami da parte del Gestore.

La ricorrente, per tali fatti, ha affermato di aver effettuato numerose chiamate al servizio assistenza senza ottenere però alcun riscontro pratico da parte di Telecom, che tuttavia –

come si è visto poc'anzi (v. *supra sub 2b*) – non aveva in corso alcun rapporto contrattuale con l'utente.

A tale considerazione, che già *ex se* conduce al rigetto della domanda di indennizzo, si aggiunga poi che, sebbene richiesta, il ricorrente non solo non ha fornito alcuna prova in merito ai reclami che assume di aver svolto nei confronti di Telecom, ma non ne ha nemmeno fornito una contestualizzazione temporale.

Pertanto, la doglianza deve considerarsi infondata e non può essere accolta.

2d) 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 previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

*** ** ***

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ricorrente è infondata;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da ██████████ Bernabei pervenuta in data 12/01/2011, rubricata al n. LAZIO/D/12/2011 del Protocollo del Corecom Lazio.

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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 20 maggio 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto