

DELIBERA DL/156/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
xxx CARLESIMO/TELECOM ITALIA xxx E VODAFONE xxx
(LAZIO/D/642/2014 e LAZIO/D/987/14)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 9 ottobre 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, recante “ *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “ *Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 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*”;

VISTE le istanze dell’utente sig. xxx Carlesimo presentate in data 23 luglio 2014 verso Telecom e in data 5 dicembre 2014 verso Vodafone;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti degli operatori Telecom e Vodafone il malfunzionamento della linea business a seguito di migrazione da Telecom a Vodafone. In particolare, nelle istanze introduttive dei procedimenti e negli atti difensivi, ha dichiarato quanto segue:

- nella migrazione da Telecom a Vodafone perfezionatasi il 13 settembre 2011 si verificava il malfunzionamento della linea, consistito per due mesi nell’impossibilità di ricevere telefonate da utenti non Vodafone, e per due mesi nell’impossibilità di utilizzare il servizio;
- successivamente apprendeva che il suo numero telefonico era stato assegnato ad altro utente;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per ritardata attivazione del servizio
- Indennizzo per sospensione del servizio
- Indennizzo per malfunzionamento del servizio
- Indennizzo per perdita della numerazione
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami

La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle domande perché generiche, mancando l'imputazione a specifiche norme presuntivamente violate. Nel merito, evidenziata la mancanza di sostegno probatorio delle domande, ha precisato di aver regolarmente importato la risorsa oggetto del procedimento il 31 agosto 2011, che l'utenza è ancora attiva e che non vi sono fatture insolute.

La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto pretese risarcitorie inammissibili. Nel merito, ha escluso la propria responsabilità evidenziando che la linea era passata all'operatore Vodafone in data 31 agosto 2011, nonostante l'ordinativo di migrazione fosse stato annullato sui sistemi di Delivery per errata documentazione del numero sulle banche dati Telecom. Essendo il numero migrato a Vodafone, qualsiasi disservizio era solo a quest'ultimo imputabile. Ha precisato altresì di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione di reclamo.

2. Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene disposta la riunione dei procedimenti Prot. Lazio/D/642/2014 e LAZIO/D/987/14, stante l'identità dei soggetti e l'omogeneità delle questioni oggetto di controversia. Si tratta infatti di accertare l'esistenza, o meno, di disservizi consistiti sostanzialmente nel malfunzionamento della medesima utenza.

Vengono rigettate le domande dell'utente di liquidazione di indennizzo per ritardata attivazione ritardato /trasloco, per sospensione del servizio, per perdita della numerazione e per mancata risposta ai reclami, trattandosi di domande nuove non oggetto dei precedenti tentativi di conciliazione, e pertanto inammissibili.

Vengono altresì rigettate le eccezioni preliminari sollevate dagli operatori.

Le domande dell'istante sono infatti espressamente qualificate come domande di indennizzo, e sono ricondotte a presunti inadempimenti dell'operatore.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante in ordine al lamentato malfunzionamento della linea non può essere accolta, per il mancato assolvimento dell'onere probatorio in questo caso a suo carico.

Il malfunzionamento, consistito dapprima nell'impossibilità di ricevere chiamate da utenti non Vodafone, successivamente nell'impossibilità di ricevere telefonate anche da utenti Vodafone, si sarebbe manifestato a seguito della migrazione del numero da Telecom a Vodafone.

Risulta in atti che l'attivazione dei servizi presso l'operatore Vodafone è stata correttamente espletata il 31 agosto 2011. Lo dichiarano entrambi gli operatori e risulta dalle schermate prodotte da Vodafone.

Orbene, l'utente, seppure richiesto con le lettere di avvio dei procedimenti, non ha prodotto la copia del contratto e della richiesta di portabilità sottoscritto con Vodafone, non ha in alcun modo circostanziato temporalmente il lamentato disservizio, e non ha provato di aver segnalato il malfunzionamento ai due operatori.

Non risulta infatti che l'utente abbia reclamato per iscritto, all'uno o all'altro operatore, il malfunzionamento della linea, dapprima parziale poi totale, né che abbia effettuato eventuali reclami telefonici. Telecom, sul punto, dichiara espressamente di non aver mai ricevuto dall'utente alcuna comunicazione di disservizio. Vodafone, dal canto suo, evidenzia l'elencazione generica ed approssimativa dei disservizi effettuata dall'istante.

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alle richieste del tentativo di conciliazione presentate al Corecom .

Pertanto in assenza di un atto di impulso di parte, ed in particolare di una richiesta di intervento coeva al verificarsi dell'evento, gli operatori non potevano certamente conoscere la sussistenza di un disservizio.

Stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, nè può ravvisarsi sussistere alcuna responsabilità in capo alle società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto delle istanze presentate dal sig. xxx Carlesimo nei confronti delle società Telecom in data 23 luglio 2014 e Vodafone in data 5 dicembre 2014, con compensazione delle spese.

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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto