

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n. 19 del 03/03/18

Oggetto: Definizione della controversia

c/ McLINK S.p.A.

L'anno 2018 addì 01 del mese di MARZO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente		
Francesco Di Chio	Vice Presidente		
Felice Blasi	Componente		
Marigea Cirillo	Componente		
Elena Pinto	Componente		

IL COMITATO

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, c1, 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 presentata dalla società

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La problematica lamentata dall’utente trae origine dalla cessazione di due utenze affari Telecom Italia alle quali erano collegati in appoggio due distinti contratti per la fornitura di servizi adsl stipulati con il gestore McLink S.p.A..



Handwritten signature

L'istante lamenta che, a seguito di richiesta di disattivazione delle utenze affari Telecom Italia e della relativa cessazione dei servizi adsl offerti dalla McLink spa, quest'ultima abbia comunque addebitato i canoni bimestrali pari ad €129,92 sulle fatture nn. 32848 del 11.04.13, 52034 del 07.06.13, 76275 del 26.08.13, 95463 del 10.10.13, 117767 del 09.12.13, 10266 del 10.02.14, 30778 del 10.04.14, 48967 del 05.06.14 per un importo complessivo pari ad €1039,36.

In ragione di quanto contestato, formulava le seguenti richieste:

I) Cessazione retroattiva dei servizi adsl n. MO1371 e n. MO1368;

II) Il riaccredito degli importi erroneamente addebitati, pari ad € 1039,36;

III) La corresponsione della somma di €240 a titolo di rimborso forfettario per le spese sostenute per l'istruttoria e per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore ripercorre con una breve cronistoria l'evoluzione dei contratti oggetto della presente procedura; in particolare riporta che in data 05/03/2013 e 04/04/2013 riceveva dai sistemi Telecom Italia la conferma di variazione in "linea solo dati" rispettivamente per le linee cod. MO1371 e cod. MO1368; evidenzia, altresì, che in data 08/07/2014, a seguito di formale richiesta di cessazione dei servizi dati, l'istanza veniva accolta e resa esecutiva nella medesima data.

Evidenzia come, per stessa ammissione dell'utente, a seguito della disattivazione delle linee principali, dopo pochi giorni non erano più fruibili nemmeno i servizi adsl aggiuntivi e che, dalla documentazione in atti non emerge alcun reclamo rivolto al gestore, se non una nota del 02.07.2014 con la quale si chiedeva la cessazione retroattiva dei contratti e la restituzione delle somme ritenute non dovute.

Per quanto innanzi riportato, il gestore ribadiva la bontà e la correttezza del proprio operato e la conseguente estraneità alle criticità evidenziate dall'utente.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito indicate.

La richiesta dell'utente è infondata in quanto la cessazione delle linee Telecom Italia non comporta l'automatica cessazione dei servizi aggiuntivi adsl forniti da altro gestore; al contrario, per questi ultimi -essendo oggetto di distinti contratti- è necessario che l'utente espressamente formuli richiesta di disdetta dai servizi acquistati.

In proposito giova richiamare le condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente ed in particolare l'art. 6 (durata e rinnovazione tacita) il quale espressamente prevede che il contratto si rinnova tacitamente (..) se non disdetta a mezzo raccomandata a.r. o telegramma, che dovrà pervenire, quanto al Provider, presso la sua sede legale almeno 30 gg dalla scadenza.

Non a caso, nel momento in cui l'istante ha inviato formale e rituale richiesta di cessazione dei servizi - protocollata dal gestore in data 08.07.2014- l'istanza sia stata lavorata e resa esecutiva in pari data (cfr memoria del gestore).

Ad abundantiam, si evidenzia come nella mail datata 21/09/2009 con la quale veniva inviata la documentazione contrattuale originaria, veniva ribadito che "...qualora in futuro volesse disdetta i servizi di telefonia vocale forniti da Telecom Italia, mantenendo comunque attivi i servizi forniti da MCLink sulla stessa linea, Mc Link le fatturerà l'importo aggiuntivo senza alcuna maggiorazione..."; tale inciso ribadisce a maggior ragione il concetto per il quale i due contratti potevano e dovevano rimanere necessariamente distinti e che, pertanto, la conclusione per qualsivoglia motivo del contratto principale con Telecom Italia non produceva effetto alcuno sul contratto con il fornitore del distinto servizio Adsl.

Infine, vi è da segnalare che il gestore si è tempestivamente adoperato anche nel rispondere al reclamo inoltrato in data 02.07.2017; infatti con nota mail del 15.07.2014 il customer care nel riscontrare la segnalazione del cliente, dichiarava che l'attivazione dei servizi McLink era avvenuta su circuiti indipendenti (c.d. Solo dati) e non in relazione alle utenze Telecom Italia oggetto di disdetta; che non erano segnalati malfunzionamenti e che, di conseguenza, era necessario formalizzare apposita disdetta.

In considerazione del rigetto integrale della domanda, nulla si liquida a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'istruttoria e per l'esperimento del tentativo di conciliazione (domanda sub III).

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente

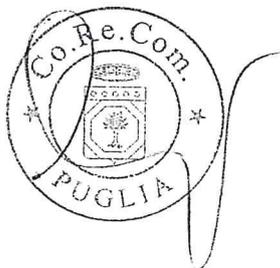
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
(Dott.ssa Lorena Saracino)



*La presente copia composta
di n° 03 (TRE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*

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