

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	19/2012
TITOLO	1.10.21/227
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 5 giugno 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA MINERAL PAVANI X E TELECOM ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza depositata in data 29 giugno 2010 (titolo n. 1.10.21/227), con la quale Mineral Pavani X, in persona del legale rappresentante, sig. X Pavani, elettivamente domiciliata in X, Strada X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia X in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di X, piazza X, relativamente alla utenza telefonica n. X;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 7788/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X dell'8 aprile 2011 (prot. 12235/2011);

VISTA la memoria integrativa autorizzata di Telecom Italia X, del 15 settembre 2011 (prot. 29674/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 28 luglio 2011, come da verbale (prot. 25281/2011);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 19485/2012);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 5 giugno 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia Mineral Pavani X (di seguito Mineral Pavani) lamenta un disservizio consistente nell'impossibilità di ricevere all'utenza fissa interessata chiamate da parte di utenze mobili. Per tali ragioni l'istante domanda un indennizzo pari ad euro 5.000.

All'udienza di discussione, tenutasi in data 28 luglio 2011, come risulta da verbale (prot. 25281/2011), l'istante provvedeva a precisare che il disservizio si è protratto dal 13 aprile 2010 al 4 giugno 2010 e che è stato più volte segnalato al servizio clienti di Telecom Italia X

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concerne un disservizio parziale concernente l'impossibilità dell'utenza fissa interessata di ricezione di chiamate da parte di utenze mobili. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in tre capi: a) disservizio parziale; b) mancata risposta ai reclami; c) spese di procedura.

- a) La domanda è parzialmente fondata e va accolta parzialmente. In particolare, secondo quanto assunto da parte istante e risultante dal verbale di udienza del 28 luglio 2011 (prot. 25281/2011), il disservizio parziale, manifestatosi nella impossibilità di ricevere chiamate da parte di utenze mobili, è perdurato, dal 13 aprile 2010, data di rientro in Telecom Italia X (di seguito Telecom), al 4 giugno 2010, data di risoluzione della criticità come confermato da entrambe le parti coinvolte. L'utente rileva di avere contattato numerose volte il servizio clienti, ma, nonostante espressa richiesta da parte dell'ufficio, come risulta dal verbale di udienza (prot. 25281/2011), in ordine all'indicazione di ogni comunicazione

intercorsa con Telecom, nonché delle date e dei numeri di pratica dei reclami telefonici, l'istante non ha provveduto a fornire comunicazione alcuna. Al riguardo, invece, Telecom ha trasmesso copia degli estratti della propria banca dati attestanti la data delle comunicazioni scritte ed orali intercorse tra l'utente e il servizio clienti. Dall'esame di tale documentazione emerge un contrasto tra la data indicata da Telecom nella memoria integrativa come prima segnalazione del disservizio da parte dell'utente, cioè il 21 maggio 2010, e la data di richiesta di assistenza tecnica che, sulla base delle schermate prodotte, coincide con il 26 maggio 2010. Considerato che, nel riepilogo dei contatti con l'utente prodotto da Telecom la data del 21 maggio 2010 non è menzionata, ma risulta contemplata unicamente come inizio del disservizio, se ne deduce che tale data debba essere considerata quale presa in carico del disservizio da parte di Telecom e non come prima segnalazione da parte dell'utente. La suddetta segnalazione, dunque, non può che essere avvenuta in data antecedente o al massimo coincidente con il 21 maggio 2010. Dalle schermate depositate da Telecom, infatti, non risultano contatti con l'utente in data 21 maggio 2010 e quelli antecedenti al 26 maggio 2010, unica data individuata come assistenza tecnica, sono indicati nelle giornate del 13, 15 e 17 aprile 2010. Alla luce di tali incongruenze, si ritiene di considerare quale prima data di segnalazione del disservizio da parte dell'utente il 13 aprile 2010, data coincidente, da un lato con il rientro in Telecom come dalla stessa confermato, dall'altro con l'inizio del disservizio come assunto dall'utente. Ciò induce ad individuare un ritardo nella presa in carico della segnalazione. In particolare, ai sensi dell'art. 4 della carta dei servizi di Telecom, i guasti della linea telefonica per la clientela business devono essere riparati entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso di specie, dunque, Telecom avrebbe dovuto risolvere la problematica entro il 14 aprile 2010 o, trattandosi di guasto di particolare complessità, tempestivamente. Al di là della risoluzione della problematica tecnica, che si analizzerà nel prosieguo, un inadempimento di Telecom si individua nel ritardo di presa in carico della segnalazione del 13 aprile 2010, che sarebbe dovuta avvenire il 13 aprile stesso. Il richiamato ritardo, pertanto, si estende dal 13 aprile 2010 al 21 maggio 2010, data quest'ultima individuata quale momento dell'effettiva presa in carico della segnalazione dell'utente. A fronte di un ritardo protrattosi per 38 giorni, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 1.140,00, facendo applicazione di quanto previsto dall'art. 4 della carta dei servizi dell'operatore, che prevede un indennizzo pari al 50% del canone mensile per ogni giorno di

ritardo. Considerato, infatti, che dalle fatture agli atti il canone mensile per la linea voce ammonta ad euro 60,00, che si tratta di una linea business e che il disservizio è stato parziale, l'indennizzo pro die risulta pari ad euro 30,00 per ogni giorno di ritardo. Per quanto attiene, invece, agli adempimenti di Telecom successivamente alla presa in carico della segnalazione di assistenza tecnica da parte dell'utente, non si evince responsabilità alcuna del suddetto operatore, come risulta dalle schermate depositate agli atti, attestanti la risoluzione della criticità solo a seguito dell'intervento da parte di altro operatore, avvenuto in data 4 giugno 2010.

- b) La domanda è infondata e da rigettare. In particolare l'utente assume di avere contattato diverse volte il servizio clienti, ma non fornisce indicazioni, né in ordine alle date dei reclami telefonici, né relativamente ai loro contenuti. Unico elemento fornito dall'utente, nonostante espressa richiesta dell'ufficio come risulta dal verbale di udienza (prot. 25281/2011), risulta essere un numero identificativo della segnalazione ed una risposta via sms fornita dall'operatore in data 28 maggio 2010. Al riguardo si ritiene di accogliere quanto affermato da Telecom in sede di memoria integrativa e risultante dalle schermate depositate, cioè che la risposta del 28 maggio 2010 è riferita alla segnalazione di assistenza tecnica del 26 maggio 2010. Non si ritiene, pertanto, di riconoscere alcun indennizzo in favore dell'utente.
- c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di discussione del procedimento di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento parziale dell'istanza presentata da Mineral Pavani X, in persona del legale rappresentante, sig. X Pavani, elettivamente domiciliata in X, Strada X, Telecom Italia X, in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di X, piazza X, è tenuta a:

- 1) corrispondere la somma di euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00), per le motivazioni di cui al capo a);
- 2) corrispondere la somma di euro 50,00 (cento/00), per le motivazione di cui al capo c).

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia X è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente
Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini