

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Delibera numero 66/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia [REDACTED] /Telecom Italia S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/8623/12, con la quale la società [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota prot. n. VC/941/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimenti istruttorio finalizzati alla definizione delle deferite controversie convocando le parti all'udienza di discussione della controversia, poi rinviata e, quindi, annullata;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società [REDACTED] intestataria delle utenze [REDACTED] ha presentato, a mezzo dell'avv. [REDACTED] istanza di definizione della controversia nei confronti di Telecom lamentando i seguenti disservizi.

In particolare, la ricorrente lamentava la mancata o parziale fornitura del servizio:

- "11.03.2012 intervento del tecnico per l'installazione linea Telecom
- 22.03.2012 visita del tecnico per sospensione fornitura Vodafone e attivazione Telecom

- 22.03.2012 impossibilità di effettuare e ricevere chiamate e fax
- 12.04.2012 dopo numerosi solleciti telefonici, avvio procedimento c/o Corecom Fvg (prot. VB/2731/12) verbale 08.05.2012 (prot. VB/3334/12) rinvio udienza al 12.06.2012
- Dal 22.03.al 22.05 linea non funzionante
- Udienza del 12.06 Mancata conciliazione (prot. VB/4359/12)".

La ricorrente esponeva ancora che:

- "12.07.2012 interruzione linea telefonica
- 18.07.2012 (prot. VA/5398/12) avvio procedura c/o Corecom Fvg, richiesta da parte di [REDACTED] di provvedimento temporaneo
- 03.08.2012 (prot. VA/5929/12) Corecom emette provvedimento temporaneo, ripristino linea fino a conclusione di procedura conciliativa
- Dal 12.07.2012 al 08.08.2012 linea non funzionante
- Udienza del 11.09.2012 Mancata conciliazione (prot. VB/6458/12)

Chiedeva, quindi, l'estensione del contraddittorio anche nei confronti di British Telecom S.p.A..

Nei confronti del gestore convenuto chiedeva, invece, "accertato il grave e reiterato inadempimento della Telecom (ed eventuali altri operatori corresponsabili) nei confronti della richiedente" la condanna "ad un indennizzo (quantificato forfetariamente in euro 8.000,00 o nella maggiore o minore somma che sarà ritenuta equa) relativo agli episodi di sospensione/interruzione/disservizi verificatisi nel periodo sovraindicato".

Si costituiva l'operatore convenuto esponendo che "la controversia riguarda i problemi di funzionamento lamentati sulle numerazioni [REDACTED] e [REDACTED]. In proposito segnaliamo che non si tratta di numerazioni Telecom Italia, ma di numerazioni native OLO British Telecom spa entrate in Telecom in applicazione della delibera 35/10/CIR. Come verificatosi in altri casi, il disservizio fu conseguenza della configurazione delle numerazioni presso OLO che non rilasciò a Telecom la risorsa numerica come da accordi tecnici".

A comprova di quanto affermato produceva una mail del 22 marzo 2012 comprovante la segnalazione della problematica ad OLO utilizzando la casella di posta elettronica "rientri_TI_ne".

Segnalava, inoltre, che l'intervento fu più volte sollecitato ad OLO fino a quando, in data 08/08/2012 fu annotato nei sistemi gestionali di Telecom "cliente OK dopo la bonifica da parte di BT".

Veniva integrato il contraddittorio nei confronti del gestore terzo non convenuto, BT Italia S.p.A. il quale riferiva: "Il cliente, già attivo dal 01/09/2007 con contratto VIP-VOIP risulta essere cessato tramite migrazione olo2olo ad ottobre 2010 come da mail strutturata allegata. Come si evince dalle schermate olo2olo, le schede consistenza delle numerazioni [REDACTED] e [REDACTED] riportano Ottobre 2010 come data di cessazione. La fatturazione risulta cessato lo stesso mese. Le linee di cui sopra, essendo native BT che dunque è donator del processo di migrazione e tale rimane anche a seguito della cessazione delle stesse nel 2010, nel 2012 sono state oggetto di migrazione tra altri operatori; nello specifico come da schermate del file <book1> tra Opi (Donating) e Telecom (Recipient)".

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni

normative o da delibere dell'Autorità".

Tanto premesso, si deve rilevare che la ricorrente ha proposto istanza di definizione della controversia compendiando, nel medesimo atto, disservizi oggetto di due istanze di conciliazione, distintamente e separatamente trattate.

Con la prima istanza di conciliazione la ricorrente lamentava, infatti, l'isolamento sulle chiamate in entrata per il periodo 22 marzo/22 maggio 2012 (conciliazione chiusa negativamente con verbale del 12 giugno).

Con la seconda istanza presentata il 18 luglio 2012 si duoleva del medesimo disservizio asseritamente occorso dal 13 luglio 2012 (conciliazione chiusa con verbale negativo di data 11/09/2012).

Con l'istanza di definizione della controversia presentata il 5 novembre 2012, la ricorrente adiva il Co.re.com. FVG in relazione ai predetti verbali di conciliazione negativa.

Sulla base della documentazione in atti, si rileva che i disservizi patiti dalla ricorrente hanno avuto la medesima natura, ovvero che si sia trattato di irregolare erogazione del servizio telefonico inibito limitatamente alle chiamate in entrata e non comportante la totale interruzione del servizio stesso (diversamente da quanto afferma la ricorrente nell'istanza di definizione e tenendo conto di quanto dichiarato nell'istanza di provvedimento temporaneo, allegata alla seconda istanza di conciliazione, presentate entrambe il 18 luglio 2012).

Rebus sic stantibus, deve rilevarsi che l'istanza della ricorrente in relazione al *petitum* oggetto della prima conciliazione è da rigettarsi perché improponibile, atteso che la stessa avrebbe dovuto deferire la soluzione della controversia entro il termine decadenziale di 3 mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione (svoltosi il 12 giugno 2012) (cfr. articolo 14, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, a mente del quale "il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria").

Quanto al *petitum* oggetto della seconda conciliazione e oggetto anch'esso dell'istanza di definizione della controversia, esso merita positivo accoglimento poiché si ritiene che a sostegno dell'asserita estraneità in ordine a quanto occorso Telecom avrebbe dovuto dar prova – come pure ha fatto nell'ambito del presente procedimento ma per l'identico disservizio oggetto della prima conciliazione- di aver cooperato con tutti gli OLO coinvolti nel processo di trasferimento utenza, ponendo in essere tutte le misure atte al corretto instradamento del traffico, dopo l'avvio della seconda istanza di conciliazione.

Di converso, il gestore convenuto non ha fornito prova degli accertamenti compiuti e degli interventi di configurazioni del servizio sui propri apparati e sistemi limitatamente al periodo compreso tra il 13 luglio 2012 e l'8 agosto 2012.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico inibito limitatamente alle chiamate in entrata che però non ha comportato la totale interruzione del servizio per il numero di 26 giorni intercorrenti dal 13 luglio 2012 (data di presentazione della seconda istanza di conciliazione e del connesso provvedimento temporaneo) all'8 agosto 2012 (data di risoluzione del lamentato problema) è da imputarsi alla responsabilità di Telecom e in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 pro die previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio.

Il predetto indennizzo, come sopra computato, deve essere computato per ciascuna delle due utenze intestate alla ricorrente.

CONSIDERATO che la società Telecom non ha fornito motivazioni tecnico-giuridiche in ordine alla parziale fornitura del servizio, limitandosi ad imputare la responsabilità del disservizio alla società BT Italia S.p.A.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la parziale funzionalità del servizio sulle utenze in oggetto, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile alla Telecom, secondo i parametri menzionati;

RITENUTO, quindi, di accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'indennizzo per il disservizio occorso dal 13 luglio 2012 all'8 agosto 2012 e di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4655/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla [REDACTED] è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

a) euro 130,00 (/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 26 giorni di parziale fornitura del servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] dal 13 luglio 2012 all'8 agosto 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli art. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

b) euro 130,00 (/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 26 giorni di parziale fornitura del servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] dal 13 luglio 2012 all'8 agosto 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli art. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

c) € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

2. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

3. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in

materia di processo civile”.

6. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -

