

Determinazione dirigenziale n. 2 del 7 marzo 2014

**Oggetto: definizione della controversia XXX XXX / TELECOM
ITALIA XXX**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 21 febbraio 2013, con cui il Sig. XXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia XXX (di seguito, Telecom.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 25 febbraio 2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 27 marzo 2013 con la quale Telecom ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 5 aprile 2013 con la quale il Sig. XXX ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 15 aprile 2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 9 maggio 2013;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi (atto introduttivo e memoria di replica 05.04.2013) rappresenta:

1. di aver saldato la fattura RA03918318, a causa di disguido postale, ventisei giorni dopo la data di scadenza (10.10.2012);
2. di aver constatato, il giorno 06.11.2012, che il collegamento telefonico relativo alla linea XXXXXX risultava interrotto;

3. di aver atteso qualche giorno (ritenendo che detta sospensione fosse dovuta a morosità) affinché l'accredito andasse a buon fine;
4. che detta linea, *“dopo qualche tempo non ben precisabile”*, tornava ad essere attiva, salvo interrompersi nuovamente (pur con saltuaria agibilità) dal giorno 14 novembre;
5. di aver pertanto segnalato il guasto in quest'ultima data al 187, sia a mezzo linea fissa che con cellulare;
6. che, nei giorni 15 e 16 novembre, gli veniva richiesto dal centro tecnico del gestore di escludere ogni dispositivo elettronico e filtri ADSL compresi, affinché rimanesse in linea il solo apparecchio ERICCSO LM;
7. che dopo tali manovre (tutte collaborativamente eseguite senza esito alcuno) il collegamento rimaneva inagibile fino a che, il 21.11, il guasto, localizzato nella centrale di smistamento, veniva sanato da un lungo intervento *“in loco”*;
8. di avere nel frattempo presentato presso il Corecom Piemonte, in data 19.11.2012, istanza di conciliazione XXX/A04040, corredata di formulario d'urgenza;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i) un indennizzo per l'intero periodo di disservizio;
- ii) un'ulteriore somma di € 300,00 a causa di *“affermazioni inesatte al fine di occultare, gran parte la durata del disservizio e temeraria implicazione di sede conciliare”*.

L'operatore di contro, nelle memorie difensive datate 11.02.2013, in sintesi rappresenta:

1. che l'istante si è contraddetto, rispetto a quanto descritto nella prodromica istanza di conciliazione, imputando il disguido circa il ritardato pagamento della fattura RA03918318 dapprima alla banca e successivamente alle Poste, nonchè affermando che il collegamento sarebbe stato sospeso sino al 19.11.2012 e indicando l'inizio della sospensione in date diverse (14.11.2012 e 06.11.2012);
2. che dalle verifiche effettuate non è emersa alcuna sospensione amministrativa, risultando invece esserci stata una segnalazione di disservizio in data 19.11.2012 per linea muta;
3. che il predetto guasto veniva gestito e chiuso in data 20.11.2012 entro i termini previsti da CGA, con sostituzione di una chiocciola nella colonnina del box.

A fronte di quanto esposto, l'operatore chiede che l'istanza del Sig. XXX venga respinta.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata nei limiti e per i motivi che seguono.

B. 1 Sul malfunzionamento del servizio.

Il Sig. XXX lamenta l'interruzione del servizio di fonia afferente alla sua linea residenziale XXXXXX.

Detta linea aveva già subito una prima interruzione in data 6 novembre, tornando comunque agibile *“dopo qualche tempo non ben precisabile”*; in ogni caso, il disservizio si rimanifestava e, il giorno 14 novembre, l'utente provvedeva a segnalare il guasto al 187 sia utilizzando la linea fissa che a mezzo cellulare.

A fronte di tale chiamata, nei gg 15 e 16 *“dal centro tecnico veniva richiesto di escludere ogni dispositivo elettronico e filtri ADSL compresi affinché rimanesse in linea il solo apparecchio ERICCON LM”*, manovre che il Sig. XXX effettuava in un'ottica collaborativa.

Soltanto il successivo intervento effettuato *“in loco”* dal gestore, riconducibile dall'istante alla data 21 novembre, sanava il guasto, localizzato nella centrale di smistamento.

La predetta ricostruzione è però contestata da Telecom.

Il gestore, infatti, colloca la segnalazione del guasto effettuata dall'utente in data 19 novembre, con risoluzione dello stesso il giorno 20 del medesimo mese; le predette date sono quelle risultanti da retrocartellino contenente le segnalazioni dei guasti e gli interventi eseguiti, allegato alla propria memoria difensiva *sub. n. 2*.

Telecom, conseguentemente, sostenendo di aver gestito e chiuso il guasto entro i termini previsti da CGA all'art. 7, comma 2 (*“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione ... omissis ...”*), non ritiene sia dovuto all'utente alcun indennizzo, in quanto quest'ultimo è erogabile soltanto qualora la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi indicati nel sopraccitato articolo.

Ora, stante la contrapposta posizione delle parti, occorre procedere ad una valutazione delle argomentazioni sostenute dalle stesse, nonché delle prove fornite a riguardo.

L'utente afferma di aver effettuato la telefonata di reclamo in data 14 novembre indicando con precisione le modalità di effettuazione della stessa (a mezzo rete fissa nonché cellulare, di cui riporta la numerazione).

Lo stesso dichiara, tra l'altro, di aver fattivamente collaborato, nelle giornate 15 e 16 novembre, con operatori Telecom; nelle date citate, questi ultimi gli impartivano istruzioni in ordine a manovre tecniche da effettuare, che l'utente descrive con precisione.

Va osservato che Telecom non ha minimamente confutato dette circostanze, né ha negato la loro concreta effettuazione ma si è esclusivamente limitata a produrre copia di un documento informatico denominato "retrocartellino" riportante mere annotazioni riferite ad un evento (guasto) avente inizio in data 19 novembre e conclusosi in data 20 novembre con *"riparazione cass. Chiost. colon. esterno"*.

La circostanza della registrazione del reclamo al giorno 19, non trova però conferma nelle dichiarazioni dell'utente, che sostiene di non aver inoltrato alcuna segnalazione di disservizio in tale data.

Ora, analizzando il documento prodotto dal gestore, si muovono le seguenti considerazioni.

In primis, la natura dello stesso appare essere quella di mero documento interno che, diversamente ad esempio dalle videate provenienti da sistemi certificati, non è idoneo, da solo, a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti (il predetto retrocartellino, tra l'altro, risulta essere privo di qualsivoglia intestazione).

Secondariamente, anche ritenendo scontate la veridicità e la correttezza dei dati inseriti, esso può soltanto rappresentare che un operatore Telecom ha compilato una "lista tracciamenti ticket" con inizio al 19.11 e termine al 20.11.

Detta rappresentazione non è quindi in grado di confutare in alcun modo quanto dichiarato dall'istante in ordine ai comportamenti tenuti nei giorni antecedenti il 19 novembre e non può, quindi, assumere valore di prova contraria rispetto a quanto da questi sostenuto e, cioè, di aver segnalato il guasto il giorno 14.

Va inoltre considerato che il XXX in data 19.11, alle ore 9.30, riceveva un sms inviato dall'Assistenza Tecnica che, facendo riferimento *"alla segnalazione ETT872106930461 del 19.11.2012"*, lo invitava *"a verificare appena possibile il funzionamento della Sua linea telefonica collegando un solo telefono sicuramente funzionante alla presa principale"*.

L'istante, che ha allegato il testo del suddetto messaggio alle sue memorie di replica, ribadisce ancora una volta in queste ultime non essere veritiera la ricostruzione del gestore secondo la quale la segnalazione di guasto gli sia pervenuta solo in data 19.11.

Pare utile tra l'altro precisare, a sostegno della ricostruzione dei fatti esposta dall'istante, che lo stesso depositava formulario di urgenza presso il CORECOM nella medesima data, poco più di un'ora dopo il ricevimento del messaggio (la vidimazione degli uffici attesta alle ore 10.51); tale circostanza rende del tutto verosimile la ricostruzione che lo stesso abbia aperto il predetto procedimento constatando il perdurare del disservizio nonostante la segnalazione precedentemente effettuata.

Non ritenendo, a questo punto, che la videata predisposta dall'operatore possa assumere un valore probatorio contro l'istante nel senso che possa escludere la possibilità che esistano precedenti segnalazioni dallo stesso effettuate, questo Corecom respinge le argomentazioni

difensive di Telecom in ordine alla gestione nei termini del reclamo sporto dal Sig. XXX e considera meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo da quest'ultimo avanzata nella misura che segue.

Si è stimato un periodo di disservizio pari a complessivi sei giorni indennizzabili (dal 14.11, data della segnalazione del guasto, al 20.11, ultimo giorno di interruzione, stante la ripresa dal servizio il giorno 21.11), applicando – in difetto di indicazione agli atti dell'importo del canone che avrebbe consentito di valutare l'eventuale applicazione dei corrispettivi previsti dalle CGA – il parametro giornaliero di indennizzo pari ad € 5,00, come stabilito dall'art. 5, comma 1 del Regolamento allegato alla delibera AGCOM n. 73/11/CONS.

Conseguentemente, si ritiene che Telecom debba riconoscere all'istante un indennizzo pari ad € 30,00 (€ 5,00 x 6 gg. di completa interruzione).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

B. 2 Sulla richiesta di ulteriore indennizzo.

Nulla può essere, invece, disposto sulla domanda volta alla corresponsione in favore dell'istante della somma di € 300,00 a causa di *“affermazioni inesatte al fine di occultare, gran parte la durata del disservizio e temeraria implicazione di sede conciliare”*, in quanto trattasi di richiesta di indennizzo non previsto né dal contratto, né da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

C) 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'art. 19, comma 6 del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del valore della controversia e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare in favore di parte istante l'importo di € 50,00.

Tutto ciò premesso

DETERMINA

a definizione della controversia in esame, l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata dal Sig. XXX XXX, residente in XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 30,00, quale indennizzo, ex art. 5, comma 1, Allegato A del Regolamento Indennizzi, per il malfunzionamento dell'utenza telefonica n. XXXXXX per sei giorni, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'ulteriore somma di € 50,00.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis

FB