



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 02/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA [REDACTED] CONTRO
TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 09 gennaio presso la sede del Co.re.com. si è
riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna | Componente |
| 5. CARCURO Massimo | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 22 APRILE 2013 Prot. n. 4213/C

contro

TELECOM ITALIA S.P.A.

DELIBERA N.02/2014 del 09.01.2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme 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” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

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

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 22 aprile 2013 acquisita in pari data al Prot. n. 4212/C nei confronti di Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 16 maggio 2013, Prot. 5256/C con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie depositate dalle parti;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 28.06.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n. 80/2013 del 28 giugno 2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

Con formulario GU14 acquisito al prot. n. 4212/C del 22 aprile 2013, il sig. [redacted] assistito dall'avv. [redacted] assumeva di subire disservizi sulla linea telefonica a decorrere dal mese di novembre 2011.

Per tale disservizio richiedeva la somma di euro 400,00 a titolo di indennizzo per disservizi e per mancata risposta ai reclami, oltre alle spese di procedura.

Fatti e richieste venivano confermate con memoria del 14.06.2013 acquisita al prot. n. 6492/C del 17.06.2013.

Con memoria difensiva del 7.06.2013 acquisita al prot. n. 6228/C del 10.06.2013, la Telecom chiedeva il rigetto delle richieste dell'istante in quanto:

- riportava le segnalazioni guasto riscontrate oltre i termini previsti dalle Condizioni generali di abbonamento e, quindi, indennizzabili: 30.10.2012-07.11.2012;
- rilevava "fondato" il reclamo del legale del cliente con invio del riscontro in data 08.03.2013, riconoscendo l'indennizzo di € 27.52 con accredito su primo conto utile (3/2013)
- precisava che il ricorrente ha effettuato precedenti conciliazioni presso il Co.re.com. chiuse con verbali di accordo nel 2010, verbale di mancato accordo del 16.11.2012 relativi a disservizi

avuti nei seguenti periodi: 20.11.2011 - 30.11.2011; 26.03.2012 al 02.04.2012; dal 03.09.2012 al 28.09.2012 e dal 28.09.2012 al 05.10.2012;

- dichiarava che per tale mancato accordo è stata presentata istanza di definizione della controversia il 20.12.2012 chiusa con transazione per € 500,00;

All'udienza del 28.06.2013, le parti ribadivano le proprie posizioni e la Telecom offriva a titolo meramente conciliativo la somma di euro 200,00 anche a transazione di guasti ancora presenti ma comunque non reclamati dal cliente.

In mancanza di accordo, il Responsabile del procedimento tratteneva la questione in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Richiesta di indennizzo per disservizi sulla linea voce e ADSL

In base alle Condizioni generali di abbonamento, Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi sulla rete entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione, salvo che il termine non cada su giorno festivo, nel qual caso sarà prorogato al giorno successivo non festivo.

Qualora la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Orbene, risulta agli atti che i periodi di disservizio segnalati dal sig. [REDACTED] siano stati riparati dalla Telecom e qualora il guasto avesse interessato un periodo superiore rispetto a quello stabilito contrattualmente la Società procedeva ad operare transazione pre-conciliativa a chiusura della controversia.

Risulta, altresì, che per il guasto verificatosi dal 30.10.2012 al 07.11.2012 la Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza di conciliazione comunicava all'avvocato di parte istante l'accredito di € 27,52 sul primo conto utile a seguito lavorazione reclamo effettuata dal servizio commerciale 187 con comunicazione inviata al legale e per conoscenza al cliente in data 08.03.2013.

Considerato poi che per tali l'istante ha già ricevuto apposito accredito la richiesta di indennizzo in questa sede non può essere accolta.

Richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami

Ai sensi dell'art. 8 comma 4 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con Delibera 179/03/CSP, il termine per la risposta ai reclami dei propri clienti non può essere superiore a 30 giorni.

Tale tempistica rende quindi la norma non applicabile al caso di specie in quanto la fattispecie del mancato riscontro al reclamo può ritenersi esaurita considerata la tempistica con la quale venivano gestite le segnalazioni.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può quindi essere accolta.

Sulle spese del procedimento

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS “(...), l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nelle linee guida approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, che questo Ufficio richiama, è previsto espressamente che *“Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l'utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione. Ebbene in casi come quelli appena citati il riconoscimento o meno delle spese di procedura deve svolgere anche la funzione di disincentivare tali comportamenti, contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura.”*. Considerato che l'istante ha rifiutato la proposta conciliativa che Telecom ha formulato, l'Ufficio non ritiene opportuno riconoscere al sig. **Silvestri** le spese sostenute per l'esperimento della procedura di definizione

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

- rigetta l'istanza GU14 del 22 aprile 2013 Prot. n. 4212/C contro Telecom Italia S.p.A.

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

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Il Dirigente
(dott.ssa **Vespa Alagia**)

Il Presidente
(avv. **Ercole Trerotola**)

Gli Esperti Giuridici

(Avv. **Sara Rosa De Feudis**)

Avv. Skjenseth

(Avv. **Antonia Albano**)

Antonia Albano