



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 73 del 21 novembre 2012**

<b>OGGETTO n. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro TELETU XXX
---------------------	--

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Mario Capanna	X	
<b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini	X	
<b>Membro:</b> Oliviero Faramelli	X	
<b>Membro:</b> Matteo Fortunati		X
<b>Membro:</b> Margherita Vagaggini		X

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Andrea Petrollini

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXXXXXX XXXXXX contro TELETU XXX.**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 n.73/11/CONS "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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 5 Dicembre 2011 - prot. n.XXX- con la quale XXXXXXXX XXXXXX, corrente in Perugia, Via XXXXXXXXXXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Teletu XXX.;

**VISTA** la nota datata 20 Dicembre 2011 -prot.n. XXXX con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**PRESO** atto della mancata presentazione della memoria difensiva e di documentazione;

**Vista** la richiesta formulata all'operatore terzo in data 12.3.2012 prot.XXX circa l'implementazione della documentazione ritenuta insufficiente al fine della decisione, riguardante nota illustrativa relativa al numero 075/XXXXXX con evidenza del giorno,mese ed anno di attivazione, dello status della medesima(se è attivo o meno), della possibilità di riattivazione a nome del Sig. XXXXX XXXXX e delle eventuali cause della perdita della numerazione;

Preso atto della nota rimessa dalla Telecom in relazione alla richiesta sopra formulata, in data 20.3.2012;

**VISTI** gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa;

**CONSIDERATO**

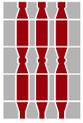
quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1-L'** istante , in sintesi, con riferimento all'utenza privata numero 075/XXXXXX, rappresenta quanto segue:

a)-di avere disdetto, con il gestore TELETU in data 6.5.2011 il contratto per la sola linea ADSL(con racc.A/R), specificando di voler mantenere attiva la linea voce;

b)-Che il gestore TELETU in data 6.6.2011 erroneamente disattivava sia la linea ADSL che la linea voce;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

c)-di aver inviato in data 6.6.2011, lo stesso giorno della disattivazione erronea della linea voce fax al n.XXXXXXXXXX chiedendo la riattivazione della linea stessa;

d)-che da allora la linea non è stata più riattivata,nonostante varia sollecitazioni fatte agli operatori dei call-center;

e)- che come conseguenza è stato perso il numero telefonico che era in essere dal 1970 e non è stata più ripristinata da Teletu la linea voce.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore un indennizzo sia per la perdita del numero telefonico che per la mancata riattivazione della linea voce, oltre al danno arrecato, non avendo avuto più modo di telefonare per emergenze legate al suo stato di salute.

**2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

**2.1-**i sensi del 4° e 5° comma lettera A) dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, la domanda di risarcimento danni dell' istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

**2.2-**Venendo al merito, da quanto dichiarato è pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura di servizi telefonici sulla linea fissa, utenza privata 075/XXXXX.E' altresì pacifico che con riferimento a tale contratto l'utente ha correttamente attivato la procedura per la disdetta della sola linea ADSL mantenendo attiva la linea voce in data 6.5.2011 con R/R;

Che erroneamente Teletu in data 6.6.2011 disattivava sia la linea voce che la linea ADSL;

Che lo stesso giorno il Sig.XXXXXX chiedeva la riattivazione della linea voce inviando un fax al n.XXXXXXXXXX;

Che malgrado ciò la linea non è stata più riattivata, nonostante i solleciti inviati ai call-center dell'operatore;

Vanno quindi accolte le richieste di indennizzo formulate dall'istante;

Che a seguito di quanto, il Sig. XXXXX ha lamentato anche la perdita del proprio numero telefonico che deteneva da 40 anni;

Da dati acquisiti dall'operatore terzo(Telecom Italia), risulta che, in data 8.7.2011 il numero rientrava in Telecom per cessazione standard, che alla data del 20.3.2012 l'utenza (075/XXXXX) era ancora disponibile per eventuale riattivazione a richiesta del Sig. XXXXX XXXXX;



### Comitato regionale per le comunicazioni

Risulta quindi inammissibile la richiesta di indennizzo ai sensi e per gli effetti dell'art.9 del Regolamento, in quanto a richiesta dell'istante poteva essere ripristinato il numero in questione(075/XXXXX).

**2.3-**Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-art.4 comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede nel caso di sospensione o cessazione di uno più servizi, in assenza del previsto preavviso, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione;

-art.11 comma 1 (dell'allegato A) il quale prevede che se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle Delibere dell'Autorità. È tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di €.300,00.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

**€. 1.320,00 (€7,50x 176 gg.=€. 1.320,00 )** per cessazione del servizio voce senza che ve ne fossero i presupposti;

**€. 131,00 ( €. 1,00 x 176 gg. – 45 gg.= €131,00)**, per mancata risposta al reclamo.

E così la complessiva somma di **euro 1.451,00**.

**2.4-**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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

**2.5-**Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 5 Dicembre 2011 da XXXXX XXXX, corrente in Perugia, Via XXXXX XXXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore TELETU XXX., in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-corrispondere** all'istante la complessiva somma di **€.1.451,00**, oltre interessi legali a decorrere dal 5 Dicembre 2011 al saldo effettivo;

**-corrispondere** all'istante la somma ed **€.50,00** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par.III.4.4.della delibera Agcom n.529/09/CONS.

**Rigetta** la richiesta d'indennizzo per la perdita del numero.

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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)