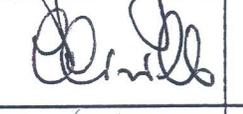
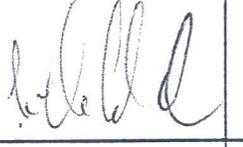
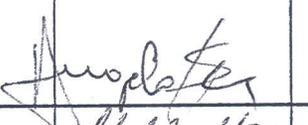


Deliberazione n° 9 del 30/4/13

OGGETTO: Definizione controversia

Telecom Italia spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 30 alle ore 15,30 del mese di aprile, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("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 e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 25/5/2012 prot. n.577/COM/12, con la quale il _____ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Telecom Italia spa;

VISTA la nota prot. 577/COM/2012 del 29/5/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza presentata innanzi al Corecom Molise il 25/5/2012 prot. n.577/COM/12 il _____ ha chiesto la definizione della controversia insorta nei confronti di Telecom Italia a seguito di una richiesta di disattivazione di alcuni servizi accessori alla linea telefonica _____ non andati a buon fine. Nello specifico l'ente contesta all'operatore telefonico di aver distaccato, la linea telefonica, senza motivo, a fronte di una richiesta di disattivazione solo di alcuni servizi ad essa connessi cd.: "*Next Business Day - estensione oraria base*" e "*apparato TIR base ADSL*", arrecando notevoli disagi e disservizi allo stesso. Il _____ a fronte di tale disservizio, ha inviato due reclami scritti in data 18/11/2011 e 23/11/2011. In conclusione la linea è stata definitivamente riattivata il 28/11/2012. Con tale disservizio il _____ si ritiene imputa a carico della Telecom la paralisi diverse attività istituzionali dell'Ente per un periodo di 10 giorni dal 18/11/2011 al 27/11/2011 oltre le ulteriori spese sostenute per riconfigurare i sistemi alla nuova linea telefonica contenente un diverso indirizzo diverso IP, come specificato nella nota del 4/1/2012 agli atti di questo procedimento. Comunica altresì di aver svolto il tentativo di conciliazione in data 28/02/2012 con esito negativo e conclude chiedendo per tali motivi un risarcimento danni di complessivi €15.000,00.



- b) Il Corecom Molise con nota prot.577/COM/12 del 29/5/2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 19/6/2012 ore 16,00.
- c) Avverso l'istanza interviene nel procedimento anche Telecom Italia con memoria del 21/06/2012 eccependo: 1) preliminarmente l'inammissibilità dell'avversa istanza per avere ad oggetto non indennizzi o rimborsi ma bensì una richiesta di risarcimento del danno di €.15.000,00 da far valere in sede giurisdizionale; 2) che il disservizio è durato solo 10 giorni e pertanto Telecom deve un indennizzo commisurato a tale periodo; 3) che il quantum del risarcimento danni è oltremodo eccessivo e non provato. Conclude riconoscendo il disservizio solo per il periodo sopra citato di gg. 10 e lo storno del costo per nuova connessione della linea telefonica.
- d) All'udienza del 26 giugno e 19 luglio 2012 sono stati presenti entrambe le parti. Parte istante si riporta alle richieste già formulate sul mod. GU14 chiedendo altresì il riconoscimento delle spese di procedura nonché l'annullamento della fattura di gennaio 2012 contenenti i costi per nuova linea telefonica. Telecom ribadisce pregiudizialmente l'inammissibilità della procedura in quanto la domanda ha esclusivamente ad oggetto il risarcimento del danno in luogo dell'indennizzo e pertanto ne chiede l'archiviazione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

L'eccezione pregiudiziale proposta da Telecom Italia riguardo all'inammissibilità della procedura in quanto "la domanda ha esclusivamente ad oggetto il risarcimento del danno in luogo dell'indennizzo" va rigettata in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento Agcom approvato con del.173/07/CONS 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 dunque come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.2. Nel merito.

2.3 Sulla interruzione della linea telefonica.

Il [] in data 25/05/2012 ha chiesto a Telecom Italia spa di disattivare sulla linea 0874. [] due servizi accessori denominati 1)"Next Business Day - estensione oraria base" e 2)"apparato TIR base ADSL". L'operatore telefonico mal interpretando la richiesta del e senza alcun preavviso, dispone invece la cessazione totale della stessa, provocando un conseguente disservizio all'ente in ogni caso non provato.

E' accertato e confermato da entrambe le parti che l'interruzione della linea telefonica ha avuto una durata di gg. 10 decorrenti dal 18/11/2011 al 28/11/2011 e per esclusiva responsabilità di Telecom Italia.

Tanto premesso non emergendo alcun dubbio al riguardo la Telecom Italia va condannata al pagamento di un indennizzo pari ad €.15,00 x gg.10= €. 150,00 ai sensi dell'art. 4 all. A del. n.73/11/CONS.

2.3- Sullo storno delle fatture.

Il [] contesta altresì l'emissione di fattura a sua carico, a gennaio 2012 nella quale Telecom gli imputa i costi per la riattivazione della linea telefonica cessata erroneamente, chiedendone lo storno.

Anche l'operatore nella propria memoria riconosce l'indebito ammontante ad €.352,11+iva (cfr. nota prot. C8075581 del 17/1/2012 di Telecom),

Pertanto si dispone lo storno di tale somma ovvero il rimborso se pagata in favore del sul medesimo conto telefonico. Inoltre vanno stornate anche le competenze relative ai due servizi cui il



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

ha chiesto la cessazione ("Next Business Day - estensione oraria base" e 2) "apparato TIR base ADSL" di € 32,00 + 18,00 + iva dalla fattura 8P00368602 del 6/10/2011 in poi.

3. 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'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione atteso che si sono svolte complessivamente tre udienze.

- CONSIDERATO che la domanda del _____ possa essere accolta come da motivazione;

DELIBERA

Di accogliere l'istanza presentata dal _____ in data 25/5/2012, come in premessa, condannando Telecom Italia spa al pagamento delle seguenti somme in favore dello stesso:

- € 150,00 a titolo di indennizzo per interruzione linea telefonica;
- € 150,00 per quota rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- € 352,11 storno in fattura di pari importo ovvero rimborso di avvenuto pagamento- richieste per la riattivazione della linea telefonica
- € 50,00 per rimborso canoni servizi aggiuntivi cessati.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (25/5/2012) al soddisfo.

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

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg. n. 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 delibera formata da 5 fogli fronte/retro pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi

IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore



4

