



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 17 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017,

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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;

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.276/13/CONS recante *“Approvazione delle 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’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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 recante “*Approvazione del regolamento in materia di 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 del 19 aprile 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale XXXXX, con sede in XXXXX, 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 Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” n. XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 17/12/2015 riscontrava un problema per le chiamate in entrata sulla linea XXXXXX e immediatamente segnalava il problema;

b) in data 21/12/2015 inviava un fax di reclamo per il ritardato ripristino dell'utenza XXXX, lamentando anche una mancanza di informazioni;

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) €5000/00 di indennizzo per i gravi disservizi subiti, le mancate risposte ai reclami e il ritardo nella soluzione del guasto.

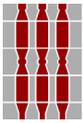
2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il guasto segnalato in data 17/12/2015 è stato riparato il 28/12/2015 e, a seguito di tale intervento, è stato contattato l'istante che ha confermato la soluzione della problematica;

b) Telecom ha correttamente risposto al reclamo del 21/12/2015 in data 28/12/2015.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

L'istante nelle memorie di replica dichiara che il disservizio è ricaduto su altre due linee ISDN in ricerca automatica con il capofila XXXXX. Inoltre il retrocartellino guasti prevede che lo stesso è stato risolto in data 30/12/2015. le Condizioni generali di abbonamento riconoscono al cliente un indennizzo pari al 50% della somma dei canoni per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del guasto.

Il 14/04/2016 si è verificato un ulteriore guasto e le linee sono state ripristinate il 19/04/2016. La risposta al reclamo non è mai pervenuta.

Considerati i gravi danni subiti, chiede un indennizzo di €5000/00.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto, ai sensi dei commi 4 e 5 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, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alle delibere 529/09/CONS e 276/13/CONS).

Va inoltre rilevato che nelle memorie di replica sono stati introdotti dei fatti nuovi, non sottoposti al tentativo obbligatorio di conciliazione, che non potranno quindi essere oggetto di trattazione.

In particolare l'istante, nella replica alle memorie di controparte, afferma che il disservizio non ha riguardato esclusivamente l'utenza 0743/277061, ma anche altre due utenze mai indicate nei formulari presentati (UG, GU5 e GU14), nei quali si fa sempre solo riferimento ad una unica linea telefonica.

Anche il malfunzionamento del 14/04/2016 rappresenta un fatto nuovo, non sottoposto al preventivo e obbligatorio tentativo di conciliazione, e pertanto non costituirà oggetto di trattazione.

Nel merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

E' pacifico tra le parti che il 17/12/2015 si è verificato un guasto sulla linea telefonica di tipo "affari" XXXXXX, risolto in data 28/12/2015, dopo undici giorni, come emerge dal retrocartellino guasti depositato dall'operatore

Circa la quantificazione dell'indennizzo, non essendo stata depositata in atti dall'istante copia delle condizioni generali di abbonamento vigenti all'epoca della stipula del contratto, il calcolo va eseguito sulla base dei parametri indicati nel Regolamento indennizzi, e segnatamente in base all'articolo 5, richiamato peraltro anche dall'operatore nelle proprie memorie; in



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

conseguenza, spetta all'istante la somma di euro 110/00 (11 giorni x euro 5 x 2, trattandosi di utenza "affari").

Non è dovuto invece l'indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, a prescindere dal ricevimento o meno della risposta scritta, lo stesso ha trovato riscontro per *facta concludentia*, con la risoluzione del disservizio (AGCOM 97/15/CIR).

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in XXXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 110 (centodieci) a titolo di indennizzo.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€100/00** a titolo di spese di procedura;

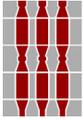
B) il rigetto delle altre domande.

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.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello stesso.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)