

Protocollo: vedi segnatura XML

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1     |
|             | 2013.1.10.21.1744 |
| LEGISLATURA | X                 |

Il giorno 2 novembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario per la dott.ssa PATRIZIA COMI, il Direttore Generale, dott. LEONARDO DRAGHETTI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / PLUSCOM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto lo *"Accordo quadro 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"*, 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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2405);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio di due linee telefoniche fisse business nei confronti della società PLUSCOM X (di seguito Pluscom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 16.01.2013, dopo numerosi reclami inviati a Pluscom per il malfunzionamento della linea, veniva richiesto rientro in Telecom Italia X per le due linee telefoniche;
- veniva disattivata la linea e anche il fax e, nonostante il provvedimento temporaneo di riattivazione, il disservizio perdurava;
- in sede di udienza di discussione l'istante raggiungeva un accordo con Telecom Italia X e per l'effetto cessava la materia del contendere con tale operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per la sospensione del servizio dal 20.05.2013 al 05.07.2013;
- b) storno dell'insoluto di euro 783,14 (euro settecentottantatre/14).

## **2. La posizione dell'operatore**

Pluscom richiede il pagamento dell'insoluto 783,14 (euro settecentottantatre/14).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

a) La richiesta sub a) viene accolta. In particolare, uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Nel caso de quo, da come emerge dagli atti, la sospensione è avvenuta durante la migrazione ad altro operatore e non è stata oggetto, né di preavviso e né di spiegazioni successive, tantomeno è servito il provvedimento temporaneo adottato il 21.05.2013. L'operatore Pluscom, infatti, si limita a chiedere il pagamento dell'insoluto senza addurre fatti volti ad escludere la propria responsabilità. Tenuto conto che il servizio era erogato da Pluscom, vista la migrazione in Telecom conclusasi il 29.10.2013 e, valutata la condotta tenuta, si ritiene si riconoscere la responsabilità dell'operatore Pluscom e per l'effetto liquidare un indennizzo per interruzione del servizio dal 20.05.2013 al 05.07.2013 per 46 giorni complessivi. L'indennizzo, stante la natura business delle utenze è calcolato in applicazione dell'art. 4, comma 1, del "Regolamento indennizzi" in misura pari al doppio, per 15,00 euro pro die ed è pari a euro 690,00



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

(seicentonovanta/00) a linea, dunque euro 1.380,00 (milletrecentottanta/00) per le due linee oggetto di controversia.

- b) La richiesta sub b) viene accolta. Stante le molte pronunce dell'Agcom, secondo cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati, si riconosce lo storno delle fatture addebitate nel periodo del disservizio e cioè dal 20.05.2013 al 05.07.2013.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, dal Direttore Generale, il dott. Leonardo Draghetti, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di IMMOBILIARE MARIA LUIGIA nei confronti della società PLUSCOM X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società PLUSCOM X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.380,00 (milletrecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle 2 utenze secondo le motivazioni di cui al capo a).
3. La società PLUSCOM X è tenuta a stornare in favore dell'istante le fatture addebitate nel periodo del disservizio e cioè dal 20.05.2013 al 05.07.2013.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

4. La società PLUSCOM X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)