

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 35 del 4 aprile 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA + Sky Italia Srl
---------------------	--

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 SpA +Sky Italia Srl

(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 4 aprile 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*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 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);

VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 24 giugno 2016 (prot. n. XX/16 e XX/16) con cui XXXXX, residente in XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con gli operatori Telecom Italia SpA e Sky Italia Srl;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

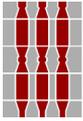
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXXX e al codice cliente XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a fine novembre 2015 concludeva un contratto, su proposta di Telecom, che prevedeva un importo complessivo di euro 38,00 mensili, comprensivo della visione dei servizi di Sky base. Tale importo era così suddiviso: euro 24,90 Telecom e euro 14,00 Sky;
- b) i servizi sono stati attivati nella prima settimana di dicembre;
- c) inspiegabilmente, dal 18 dicembre 2015, i servizi sono stati interrotti, per poi essere riattivati a fine febbraio 2016, a seguito di vari reclami;
- d) successivamente alla riattivazione, il servizio Sky è stato difettoso e soggetto a continue disconnessioni per 20 giorni.

In base a tali premesse, l'istante chiede all'operatore Telecom Italia Spa:

- l) la rettifica delle fatture con rimborso delle somme indebitamente corrisposte oltre la somma dovuta di euro 24,90;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

II) versamento di un indennizzo per la totale interruzione dei servizi dal 18/12/2015 sino a fine febbraio 2016;

III) un indennizzo per malfunzionamento del servizio Sky per 20 giorni dalla riattivazione;

IV) un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

All'operatore Sky Italia srl chiede:

I) versamento di un indennizzo per totale interruzione dei servizi dal 18/12/2015 a fine febbraio 2016;

II) un indennizzo per malfunzionamento del servizio Sky per 20 giorni dalla riattivazione;

III) un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

Gli operatori, nei propri scritti difensivi, rappresentano, in sintesi, quanto segue:

1) TELECOM ITALIA SPA:

a) il 3 dicembre è stato attivato sulla linea del cliente il servizio Sky, abbinato all'offerta Internet senza limiti, già attiva;

b) il 1 dicembre il cliente aveva comunicato di voler restituire il modem;

c) il 18 dicembre l'istante ha inviato una lettera con le modalità di restituzione del modem;

d) il 22 dicembre 2015, il 4 e il 20 gennaio 2016 il cliente ha contattato il 187 per chiedere informazioni sul servizio Sky;

e) il 23 gennaio l'istante inviava un reclamo per l'interruzione del servizio Sky, che riferisce essere stato riattivato il 22 febbraio 2016;

f) la promozione è stata correttamente applicata al costo di euro 24,90;

g) Tim non emette fatture per conto di Sky;

h) l'unica segnalazione di malfunzionamento è del 22 dicembre 2015 ed è stata chiusa nello stesso giorno;

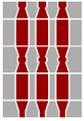
i) Telecom non dispone di strumenti per poter verificare l'effettiva interruzione dei servizi Sky né può risalire alle chiamate effettuate al servizio clienti Sky.

In base a tali premesse, Telecom Italia SpA chiede il rigetto della domanda.

2) SKY ITALIA SRL:

a) l'adesione all'offerta congiunta di Sky e Telecom comporta la sottoscrizione di due distinti contratti: quello con Telecom per i servizi di telefonia e connessione internet e il contratto con Sky per la fornitura di servizi tv fruibili attraverso la piattaforma IPTV di Telecom;

b) in data 3 febbraio l'istante ha contattato Sky per segnalare la non corretta fruizione dei



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

servizi e Sky, dopo le opportune verifiche, ha invitato l'istante a rivolgersi all'operatore Telecom;
c) secondo le condizioni generali di abbonamento dell'offerta Sky via ADSL/Fibra ottica di TIM, Sky non è responsabile di eventuali interruzioni e malfunzionamenti dovuti a problemi della piattaforma IPTV e/o della Rete e il cliente è tenuto a rivolgersi al fornitore dei servizi per ottenerne il corretto ripristino;
d) ciascuna società fattura separatamente.
In base a tali premesse, Sky Italia Srl chiede il rigetto della domanda.

Nella replica, l'istante afferma che dalle memorie degli operatori emerge un chiaro "rimpallo" di responsabilità. Aggiunge che da febbraio 2016 Telecom iniziava a fatturare correttamente la cifra di euro 24,90.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

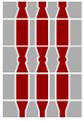
Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

L'operatore Telecom, non contestato, ha dichiarato che il 3 dicembre 2015 è stato attivato il servizio Sky abbinato all'offerta Senza limiti di Telecom, già attiva sulla linea dell'istante.

Il servizio Sky è stato erogato regolarmente fino al 18 dicembre 2015 quando, da quanto affermato dall'istante, si è interrotto. L'istante dichiara di aver più volte reclamato l'interruzione all'operatore Telecom e lo stesso operatore conferma che in data 22 dicembre 2015 l'istante ha contattato il servizio clienti per la segnalazione di un guasto il quale, a detta di Telecom e dalle risultanze del retro cartellino, è stato risolto nella stessa giornata. Tale assunto, tuttavia, non è confermato da quanto si legge nella pec inviata il 23 gennaio 2016 dall'istante all'operatore Telecom, in cui lo stesso lamenta l'interruzione subita e dichiara che la risoluzione è avvenuta il 22 gennaio 2016. Inoltre, a conferma del protrarsi dell'interruzione, alla data del 3 febbraio 2016, l'istante ha contattato l'operatore Sky segnalando l'interruzione del servizio e, dopo le verifiche, Sky lo ha invitato a rivolgersi a Telecom.

Ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione dei servizi grava sugli operatori. Tale prova non è stata fornita; in particolare né Telecom né Sky hanno contestato di avere ricevuto i reclami, né hanno prodotto alcuna documentazione comprovante la regolare e continua erogazione all'istante del servizio internet da un parte e del servizio televisivo dall'altra, nè hanno prodotto documentazione comprovante la presenza di ostacoli tecnici, comunicati all'istante, che hanno reso impossibile l'erogazione del servizio in questione.

L'istante ha pertanto diritto ad un indennizzo per interruzione del servizio, da computarsi



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

secondo il parametro previsto dall'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi. Per il calcolo si tiene a riferimento, come *dies a quo*, del 22 dicembre 2015, data in cui è avvenuta la prima segnalazione, e come *dies ad quem* il 3 febbraio 2016, data in cui si ha l'ultima evidenza probatoria del permanere del disservizio, per un totale di 43 giorni.

Fatti i calcoli (43 gg X euro 5), spetta all'istante la somma di euro 215,00 da porsi a carico di entrambi gli operatori, nella misura del 50% ciascuno, non essendo stato possibile determinare con certezza se l'interruzione del servizio è avvenuta a causa di problemi sulla connessione internet di Telecom o per altre problematiche imputabili a Sky..

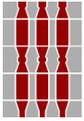
La domanda di indennizzo per malf funzionamento nei venti giorni successivi alla riattivazione non può essere accolta non risultando alcun reclamo agli atti. A tale proposito, in base al costante orientamento dell'Autorità in materia, "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (tra le più recenti, Agcom, del. n. 142/16/CIR).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti di Telecom merita accoglimento. Considerato che il reclamo è pervenuto all'operatore il 23 dicembre 2015, e che, in mancanza di risposta al reclamo, il termine finale coincide con la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul caso (che nella fattispecie in esame coincide con la data dell'udienza di conciliazione – 16 giugno 2016), Telecom Italia è tenuta a liquidare all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS., All. A), nella misura di 1 euro/*die*, per un ammontare complessivo di 146 euro (dal 22 gennaio 2016 al 16 giugno 2016, scomputando i 30 giorni utili a favore dell'operatore).

Nessun reclamo nei confronti dell'operatore Sky è invece stato depositato agli atti.

Quanto alla richiesta di rettifica e rimborso di quanto indebitamento corrisposte oltre la somma dovuta di euro 24,90, si rileva che la stessa non può essere accolta per il conto di euro 38,21 di dicembre 2015, il quale si riferisce al mese di novembre, mese nel corso del quale non era stato ancora attivato il pacchetto. Il conto di gennaio andrà invece ricalcolato a partire dal 3 dicembre 2015, data in cui Telecom dichiara di aver attivato i servizi, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa del cliente.

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale e che si tratta di due procedimenti, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 300,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

L'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme eventualmente addebitate con riguardo al conto gennaio 2016 a partire dal 3 dicembre 2015, nella misura corrispondente alla differenza tra quanto addebitato e la somma di euro 24,90, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 146,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a l reclamo;

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 107,50 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.

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 euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

L'operatore Sky Italia Srl, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

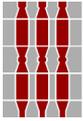
- **versare** all'istante la somma di euro 107,50 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata 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 euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

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.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 medesimo.

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)