



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 32 del 4 aprile 2017

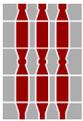
OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

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

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. 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;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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 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 20 giugno 2016, (prot n. XX/2016) con la quale il Sig. XXXX, residente in XXXXXX, 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, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la linea non funziona da molto tempo;
- b) ciò si ripercuote negativamente sull'attività lavorativa esercitata.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) il ripristino dell'efficienza dei servizi;
- II) il risarcimento dei danni, quantificati in euro 15.000.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) l'istanza è inammissibile per intervenuta transazione, come da accordo conciliativo del 17 aprile 2015;
- b) l'istanza è inammissibile non essendo il Corecom competente a conoscere del ristoro di danni subiti;
- c) nel merito, dal retrocartellino guasti emerge che tutte le segnalazioni di malfunzionamento sono state gestite e risolte.

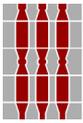
In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione di Telecom relativa all'inammissibilità dell'istanza per intervenuta transazione in quanto nel formulario GU14 relativo alla presente controversia sono dedotti malfunzionamenti successivi a quelli cui si riferiva il verbale di conciliazione del 17 aprile 2017.

Parimenti, non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità relativa alla domanda di risarcimento del danno in quanto, ai sensi delle Linee guida, par. III.1.3, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento del danno, in base al principio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può interpretarsi come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, indipendentemente dal *nomen juris* indicato.

La richiesta poi dell'istante di ripristino dell'efficienza dei servizi non può essere trattata in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo, eventualmente, condannare l'operatore allo storno o rimborso di somme risultate non dovute ed al versamento di indennizzi, restando salva la facoltà di agire in giudizio per il risarcimento del maggior danno.

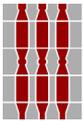


Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Ciò premesso, la richiesta di cui al punto II può essere accolta nei limiti e per i motivi di seguito riportati.

In via generale, va ricordato il principio, consolidato nella prassi dell'Autorità e dei Corecom, secondo cui, in assenza di contestazione, l'operatore non può aver avuto contezza dell'asserito malfunzionamento e, pertanto, non gli si può rimproverare un comportamento inerte ed omissivo per non aver risolto il guasto (tra le più recenti, Agcom, delibera n. 161/16/CIR). In relazione a tanto, dal retrocartellino guasti prodotto da Telecom, non contestato dall'istante, si desume che quest'ultimo ha segnalato disservizi all'operatore in undici circostanze. Orbene, l'articolo 7 delle Condizioni generali di contratto, in merito alla risoluzione dei guasti segnalati, stabilisce che il gestore si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Tanto premesso, si osserva che:

1. la segnalazione di malfunzionamento del 10 novembre 2014 è stata chiusa a sistema il 25 novembre 2014, con un ritardo di 14 giorni;
2. la segnalazione di malfunzionamento del 13 gennaio 2015 è stata chiusa a sistema il giorno seguente, quindi nei termini;
3. la segnalazione di malfunzionamento del 9 giugno 2015 è stata chiusa a sistema il 12 giugno 2015, con due giorni di ritardo;
4. la segnalazione di malfunzionamento del 12 giugno 2015 è stata chiusa a sistema il 15 giugno 2015, con due giorni di ritardo;
5. la segnalazione del 15 giugno 2015 è stata chiusa il 17 giugno 2015, con un giorno di ritardo;
6. la segnalazione di malfunzionamento del 4 luglio 2015 è stata chiusa a sistema il 7 luglio 2015, con un giorno di ritardo, tenuto conto del fatto che il 5 luglio era domenica;
7. la segnalazione di malfunzionamento del 12 ottobre 2015 è stata chiusa a sistema il 14 ottobre 2015, con un giorno di ritardo;
8. la segnalazione del 4 gennaio 2016, è stata chiusa a sistema il 10 gennaio 2016, con cinque giorni di ritardo;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

9. la segnalazione del 22 febbraio 2016, è stata chiusa a sistema il giorno seguente, quindi nei termini;

10. la segnalazione del 23 settembre 2014, è stata chiusa a sistema il 28 settembre 2014, con quattro giorni di ritardo;

11. la segnalazione del 25 novembre 2014 è stata chiusa a sistema il 6 dicembre 2014, con dieci giorni di ritardo.

Ciò premesso, considerato che le risultanze del retrocartellino, non contestate dall'istante, riportano che le segnalazioni facevano tutte riferimento al servizio ADSL, ad eccezione di quella del 4 luglio 2015 che si riferisce al servizio voce, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo calcolato in base al parametro di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo. Pertanto, fatti i conti, tenuto conto che i giorni di ritardo nella riparazione del guasto ammontano a 40 giorni totali, Telecom dovrà versare al Sig. XXXXX la somma complessiva di euro 400 (40gg X 5 X 2).

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 concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento Agcom 173/07/CONS e del disposto del paragrafo III.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione del 13 ottobre 2016, aveva offerto una somma assolutamente congrua a titolo di indennizzo, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXXXX, XXXXXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XX, per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 400 (quattrocento) a titolo di indennizzo ai sensi degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.
- **il rigetto** delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 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)