

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 63 del 5 novembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Telecom ItaliaXXX

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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 XXX 2018, (prot n. XXX/2018) con la quale XXX, con sede in XXX, 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 XXX;

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 alle numerazioni di tipo “affari”XXX e YYY nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a seguito del passaggio alla fibra, il vecchio numero telefonico veniva sostituito e richiedeva l'attivazione del servizio di fonoripetitore il 9 ottobre 2017;
- b) nonostante i solleciti, il servizio non è stato attivato.

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

- I) attivazione del servizio fonoripetitore;
- II) indennizzo per i danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) le richieste risarcitorie sono inammissibili in sede Corecom;
- 2) la linea XXX veniva cessata in data 12 ottobre 2017, come da espressa richiesta dell'istante;
- 3) in data 6 novembre 2017 l'istante contattava Telecom per l'attivazione del fonoripetitore gratuito; Telecom ha più volte tentato di contattare l'utente per rappresentare che il servizio era a titolo oneroso e non gratuito ma, non essendo mai riuscita a prendere contatti, il servizio non è mai stato attivato.

Sulla base di detta rappresentazione, chiede il rigetto dell'istanza.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va rilevata l'inammissibilità della richiesta di attivazione del servizio di fonoripetitore in quanto l'Agcom, e per essa i Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo condannare l'operatore allo storno/rimborso di somme ritenute non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salva la facoltà per l'istante di adire l'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno, si osserva che, nonostante non sia possibile richiedere, in questa sede, il risarcimento dei danni, in quanto l'Autorità adita non ha il potere di accertarli e l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (Agcom, del. n. 276/13/CONS, par. III.1.3). La domanda di risarcimento, pertanto, va interpretata come richiesta di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante richiedeva l'attivazione del servizio fonoripetitore sulla nuova linea telefonica il 9 ottobre 2017. Nonostante numerosi reclami, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione di quanto richiesto fino al 14 marzo 2018, come comunicato dall'operatore in esito al provvedimento temporaneo emanato dal Corecom Umbria in data 8 marzo 2018.

Pertanto, atteso che il servizio accessorio del fonoripetitore, consistente nell'informativa del cambio della numerazione, è stato attivato in ritardo, è dovuto all'istante un indennizzo da calcolarsi in base al combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, utilizzando il parametro di euro 1,00 *pro die*, raddoppiato in quanto utenza affari, previsto per i servizi accessori gratuiti, non risultando in atti alcun documento che attesti l'eventuale costo di detto servizio. Fatti i conti, (156 giorni X euro 2) spetta all'istante la somma di euro 312,00.

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.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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 a carico di Telecom, Italia SpA.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la somma di euro 312,00 (tercentododici) a titolo di indennizzo, in base al combinato disposto degli articoli 3, comma 4 e 12 comma 2 del Regolamento indennizzi.

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 100,00 (cento) 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.

L'operatore sopraindicato 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)