



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 22 del 7 luglio 2016

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

	Pres.	Ass.
Il Consigliere f.f. di Presidente: Avv. Stefania Severi	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 7 luglio 2016,

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 marzo 2014 con la quale la Sig.ra XXXXX, corrente 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 alla numerazione di tipo “affari” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la linea della propria tabaccheria-ricevitoria veniva improvvisamente interrotta il 18 novembre 2012, con compromissione del servizio ADSL/XXXX;
- b) dopo vari reclami veniva a sapere che l'interruzione era stata determinata da un ritardo di pochi giorni nel pagamento della fattura n. XXXXX, con scadenza 13 dicembre 2012;
- c) l'interruzione non era stata preceduta da preavviso;
- d) la linea veniva riattivata il 13 febbraio 2013, data a decorrere dalla quale sono stati riattivati i servizi XXX;
- e) la sospensione del servizio ha procurato notevoli danni all'attività, anche in relazione all'indotto relativo agli ulteriori servizi della tabaccheria.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- I) indennizzo di 3000 euro per illegittima interruzione della linea nel periodo compreso tra il 18 novembre 2012 ed il 13 febbraio 2013;
- II) restituzione degli importi corrisposti nel periodo del disservizio, pari ad euro 150;
- III) indennizzo di euro 1000 per mancato riscontro ai reclami, compreso quello scritto dal legale;
- IV) euro 500 a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) sulla linea XXXX non insisteva alcun collegamento dati, il quale riguardava invece la diversa linea XXXXX, collegata ad un rapporto contrattuale autonomo con la società XXXX, la quale ha concesso all'istante l'utilizzo della linea dati;
- b) a conferma di quanto precede sta il fatto che nelle fatture Telecom non vi sono costi e/o voci relative al servizio ADSL;
- c) pertanto, l'eventuale cessazione della linea voce non avrebbe comportato la cessazione della linea dati, autonoma e slegata dalla risorsa in contestazione;
- d) in assenza, quindi, di un rapporto contrattuale con Telecom concernente l'ADSL, l'istanza è inammissibile e/o improcedibile.

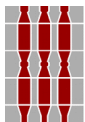
Precisa inoltre l'operatore che:

- a) Telecom non ha mai sospeso la linea XXXX nel periodo 18 novembre 2012 – 13 febbraio 2013, essendo la linea stata sospesa in periodo precedenti e successivi per morosità, durante i quali peraltro l'istante non ha mai lamentato disservizi inerenti il servizio ADSL;
- b) a riprova di ciò, sta il fatto che, al 13 febbraio 2013, mentre la linea ADSL risulta attiva, la linea oggetto del rapporto contrattuale con Telecom è ancora sospesa per il mancato pagamento del conto 1/14;
- c) le richieste di indennizzo sono apodittiche e del tutto infondate anche nella loro quantificazione;
- d) la richiesta del rimborso di 150 euro, imputabile a conti asseritamente saldati e riferiti al periodo di disservizio, è infondata in quanto, in quel periodo, la linea facente capo a Telecom non era sospesa, inoltre non sono stati prodotti i conti telefonici da cui poter desumere l'esatto importo richiesto, né è stata data la prova dell'avvenuto pagamento;
- e) Telecom vanta un credito nei confronti dell'istante pari ad euro 130.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto la declaratoria di inammissibilità/improcedibilità delle domande avversarie, e comunque il loro rigetto.

In replica alle memorie avversarie, l'istante ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante non ha mai ricevuto copia della memoria difensiva di Telecom, pertanto le proprie deduzioni vanno considerate incontestate e, per l'effetto, pacifiche;
- b) l'istante è titolare della linea Telecom corrispondente al numero XXXXXX, possiede un codice cliente ed a suo nome vengono emesse le fatture da parte di Telecom;
- c) il fatto che il servizio ADSL fosse fornito da XXXXX risulta irrilevante in quanto la linea, nel periodo indicato, veniva cessata da Telecom: la cessazione della linea da parte di Telecom ha impedito la fruizione del servizio ADSL il quale, appunto, presuppone una linea Telecom



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

(XXXXX) funzionante;

d) la morosità antecedente o successiva al periodo in contestazione è irrilevante;

e) Telecom cessava illegittimamente la linea ed è su di lei che incombe l'onere di provare il proprio adempimento o la ricorrenza di un fatto alla stessa non imputabile, onere non assolto dall'operatore;

f) Telecom non ha contestato l'avvenuto pagamento delle fatture riferite al periodo del disservizio, pertanto la circostanza va ritenuta pacifica. In base a tali deduzioni, l'istante insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

In sede di udienza di discussione, come risulta dal verbale del 21 aprile 2015, il Responsabile del procedimento aveva chiesto alle parti di depositare:

- copia del contratto Telecom - XXXXX relativo all'utenza XXXXX;
- copia del contratto XXXXX – XXXXX relativo all'esercizio commerciale sito in XXXXXX.

La richiesta non è stata evasa.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste avanzata da parte istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito specificati.

Nel verbale redatto in data 21 aprile 2015, il Responsabile del procedimento aveva richiesto copia dei contratti intercorsi tra l'istante e, da un lato, la società Telecom, dall'altro, la XXXX, ritenendo tale documentazione necessaria al fine di verificare se il disservizio lamentato fosse imputabile o meno all'odierna convenuta. Il mancato riscontro a detta richiesta comporta che, in base alla documentazione versata in atti, non è possibile acclarare l'eventuale responsabilità del gestore.

Per i motivi sopra esposti, quindi, le richieste dell'istante non possono essere accolte e nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

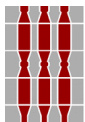
Udita la relazione,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata il 4 marzo dalla Sig.ra XXXXX, per i motivi sopra indicati.

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).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

IL CONSIGLIERE F.F. di PRESIDENTE
e RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)