



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

DELIBERAZIONE N. 43 del 8 maggio 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA

(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;

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 22 giugno 2016 (prot. n. XXX/2016) con la quale XXXXX, residente in XXXXX, 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 SpA;

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 all'utenza XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 18 agosto 2015 chiedeva la declassazione della linea telefonica XXXXX da business a residenziale, con la conservazione dei servizi voce e adsl;
- b) il 18 gennaio 2016 subiva l'interruzione del servizio adsl e il 12 febbraio 2016 anche quella del servizio voce;
- c) a seguito di reclami, l'operatore comunicava che la linea era passata ai clienti residenziali dal 1 marzo 2016;
- d) essendo i servizi interrotti, non effettuava il pagamento del conto 1/2016.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) la riattivazione del servizio adsl;
- II) la rettifica della fatturazione successiva alla declassazione, con rimborso delle somme indebitamente corrisposte;
- III) l'annullamento delle fatture emesse relative al periodo di interruzione della linea;
- IV) un indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 12/02/2016 al 12/03/2016 e adsl dal 18/01/2016, sino al corretto ripristino;
- V) un indennizzo per mancata risposta al reclamo.



2. La posizione dell'operatore

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

- a) la procedura di declassazione prevede la cessazione di tutti i servizi presenti sulla linea per la successiva riattivazione, a declassazione ultimata, dei servizi richiesti;
- b) il 18 febbraio 2016 veniva espletato l'ordinativo di declassazione e il 2 marzo 2016 veniva riattivato il servizio voce;
- c) in data 11 marzo veniva segnalato un guasto, tempestivamente risolto il giorno successivo;
- d) in data 11 marzo 2016 l'istante contattava il servizio clienti e veniva informato dell'impossibilità di attivare il servizio adsl per "eccesso di richieste" e dunque per problematiche tecniche non imputabili all'operatore; ciò veniva ribadito nelle lettere di risposta ai reclami;
- e) l'utenza è cessata il 27 luglio 2016 per passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

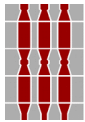
Nella memoria di replica l'istante ribadisce che l'operatore ha violato gli obblighi contrattuali di corretta fornitura del servizio, nonché i principi di lealtà, buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto. Conferma inoltre i periodi di interruzione dei servizi e ribadisce la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto riscontrati in termini contraddittori.

Il responsabile del procedimento, con nota prot. n. XX/2017, ha chiesto all'operatore di produrre la documentazione risultante dai sistemi gestionali in uso, relativa all'arco temporale decorrente dal 18 agosto 2015 sino al 31 luglio 2016, concernente le date esatte di espletamento della procedura di declassazione della predetta utenza. La richiesta è stata evasa e dalla documentazione depositata risulta che la declassazione è avvenuta il 1 marzo 2016.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

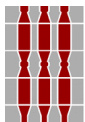
In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della domanda di riattivazione della adsl in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

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



Alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento". Sulla scorta di tale orientamento, l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito la prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del problema entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione del guasto. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società anche a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo. Infatti, nel corso della procedura, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione e non ha fornito copia del retrocartellino e del relativo dettaglio tecnico, ove devono essere indicati la tipologia della lavorazione eseguita e l'esito dei risultati raggiunti, omettendo, altresì, di relazionare in ordine all'attività di gestione espletata, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata dal Corecom (in questo senso, Agcom, delibera n. 549/16/CONS).

Pertanto, va accolta la richiesta dell'istante di cui al punto IV), di liquidazione di un indennizzo per il disservizio patito nel periodo dal 19 febbraio 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 17 febbraio 2016, decurtati i due giorni previsti dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 12 marzo 2016 (data indicata dall'istante come giorno del ripristino della piena funzionalità del servizio voce, in mancanza di prova, da parte del gestore, della precedente corretta erogazione del servizio). Nello specifico, Telecom Italia S.p.A. dovrà corrispondere una somma calcolata 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, unicamente con riguardo al periodo intercorrente dal 19 febbraio 2016 al 1 marzo 2016, attesa la natura business dell'utenza telefonica, poi declassata a far data dal 1 marzo 2016. Inoltre, sarà tenuta a corrispondere un ulteriore indennizzo per il malfunzionamento relativo al periodo 1-12 marzo, quando l'utenza risultava declassata a "consumer", computato in base al già citato articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Del pari, la sospensione del servizio ADSL dal 3 febbraio 2016 (secondo giorno successivo alla prima segnalazione del 1 febbraio 2016, come indicato anche nel riscontro fornito dall'operatore nella nota prot. n. C14871060 del 9 febbraio 2016) al 27 luglio 2016 (data del passaggio ad altro operatore), legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione, tenuto sempre conto della declassazione avvenuta il 1 marzo 2016.

Fatti i conti, per il servizio voce spetta un indennizzo di euro 165 (€10X11gg + €5X11gg) e per il servizio adsl di euro 1010 (€10X27gg + €5X148gg).

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto III) di annullamento degli importi fatturati durante i periodi di interruzione della fornitura, attesa l'accertata assenza di servizi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante.

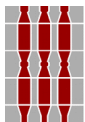
La domanda di cui al punto II) di rettifica ed eventuale rimborso della fatturazione successiva alla declassazione della linea può essere accolta con riferimento alla data successiva al 1 marzo 2016 e limitatamente agli importi eccedenti le tariffe "consumer", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante.

La domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo va accolta. In particolare, il primo reclamo di cui si ha prova dell'invio all'operatore è quello del 1 febbraio 2016, già sopra menzionato. Parimenti, il primo riscontro versato in atti è rappresentato dalla nota del 9 marzo 2016. Pertanto, tenuto conto del fatto che l'articolo 11 del Regolamento indennizzi stabilisce che l'indennizzo va computato in maniera unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio, considerati i 30 giorni liberi a favore dell'operatore, fatti i conti, all'istante spetta, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 7 (sette). Sono stati poi versati in atti ulteriori e successivi reclami, il primo dei quali datato 19 marzo e riscontrati per la prima volta il 5 maggio 2016. Pertanto, in applicazione delle medesima disposizione di cui al citato articolo 11, spetta all'istante un indennizzo di 17 euro.

I reclami successivi sono stati tempestivamente riscontrati.

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 riguarda le spese di procedura, tenuto conto che il medesimo ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Udita la relazione

DELIBERA

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

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

- **versare** all'istante la somma di euro 1175 a titolo di indennizzo per malfunzionamento;
- **versare** all'istante la somma di euro 24 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- **rimborsare** all'istante quanto corrisposto con riguardo al periodo in cui l'utenza è rimasta disservita, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione amministrativo-contabile dell'istante;
- **ricalcolare e rimborsare** quanto eventualmente corrisposto in eccedenza, rispetto agli importi dovuti in base alle tariffe "consumer", successivamente alla declassazione avvenuta il 1 marzo 2016, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione amministrativo-contabile dell'istante.

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 150,00 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della 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 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.

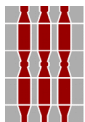
Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)