

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 46 del 8 maggio 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

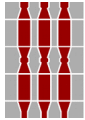
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XX/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 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”*;

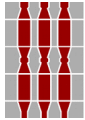
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 febbraio 2017 (prot. n. XX/17) con cui la Sig.ra XXXXXX, 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 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

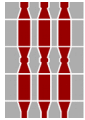
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 24 maggio 2016 ha sottoscritto un contratto per i servizi voce e dati con migrazione dal precedente gestore;
- b) nel mese di giugno, il gestore comunicava problemi nella procedura e dal 23 giugno il servizio voce non funzionava in entrata, mentre non sussistevano problemi per le chiamate in uscita e la navigazione internet;
- c) l'operatore di provenienza riferiva che dal 23 giugno 2016 la numerazione era migrata; l'8 agosto 2016 la linea veniva riattivata con il precedente operatore;
- d) dal 25 giugno 2016, l'istante inoltrava vari reclami telefonici, rimasti privi di riscontro.
- e) Telecom non ha fornito all'istante alcuna informazione circa le motivazioni della mancata migrazione, né l'ha informata dell'impossibilità di migrare.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) indennizzo per interruzione del servizio per 66 giorni;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- II) indennizzo per mancata migrazione;
- III) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) per quanto riguarda l'impossibilità di ricevere chiamate per circa 60 giorni, si rileva infatti che la linea è passata ad OLO in data 30.04.2015 e dunque Telecom si dichiara estranea a qualsivoglia tipo di disservizio e/o malfunzionamento patito da tal data;
- b) relativamente al mancato rientro in Telecom, invece, rileva che, come emerge chiaramente dalle Schermate Pitagora, vi sono stati n.3 tentativi di rientro, tutti andati in scarto per "espletamento tecnico ko – impossibile individuare l'impianto da migrare ad OLO Telecom Italia" e dunque per motivi non imputabili all'odierno gestore;
- c) alla data del deposito delle memorie, 15 marzo 2016, la linea è ancora in essere con Fastweb.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

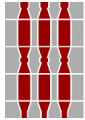
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La richiesta avanzata da parte istante merita parziale accoglimento, secondo quanto di seguito precisato.

Dalla documentazione disponibile in atti, risulta che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento, indirizzata all'odierna convenuta, il 24 maggio 2016.

Dalla documentazione prodotta dall'operatore, ed in particolare dalle schermate CRM depositate, risulta poi, da un lato, che la DAC era prevista per il 13 giugno, rimodulata al 16 giugno; dall'altro, che la richiesta non è stata processata per KO con causale "impossibile individuare l'impianto da migrare ad OLO Telecom Italia".

Stante tale situazione, il gestore non ha provato di aver assolto i propri oneri informativi nei confronti del cliente inerenti le difficoltà incontrate ed ostative all'espletamento della procedura di rientro in Telecom. A questo proposito, si rileva che i doveri di correttezza e trasparenza, che devono permeare il rapporto contrattuale, implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi all'attivazione di una linea telefonica, alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi*" e che a tal fine "*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli*



strumenti di ricorso avverso di esse". (conformi, tra le altre, Agcom, del. 41/15/CIR; Corecom Lombardia, del. n. 26/13).

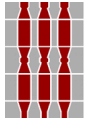
Pertanto, ciò premesso, tenuto conto del fatto che il c.d. Decreto Bersani, all'art.1, comma 3, dispone che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni"*, risulta che la linea sarebbe dovuta rientrare in Telecom il giorno 23 giugno 2016.

Ciò premesso, considerato che l'istante dichiara che l'utenza è stata riattivata con l'operatore Fastweb nell'agosto 2016 e che, dalle schermate CRM, risulta che il rientro in Telecom non è stato più possibile a far data dal 3 agosto 2016, spetta all'istante un indennizzo computato secondo i parametri di cui all'articolo 6 del Regolamento indennizzi, tenuto conto del fatto che, a far data dal 23 giugno 2016, l'utenza è rimasta disservita. Va poi valutato che, non essendo stato l'operatore Fastweb coinvolto nella presente procedura, e non essendo stato pertanto possibile accertare l'eventuale, anche se parziale responsabilità del medesimo, l'indennizzo a carico di Telecom va ridotto alla metà, in base al principio di equità richiamato anche dalle Linee Guida approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS (in questo senso, già questo Corecom, del. n. 26/16 e, per un'analogia applicazione di tale principio, Agcom, del. n.120/16/CIR).

Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 205 (41 giorni, a decorrere dal 23 giugno 2016, sino al 3 agosto 2016 X 5 X 2, trattandosi di due servizi, voce e dati, ridotto alla metà).

L'indennizzo per interruzione del servizio, per quanto sopra esposto, è assorbito da quello riconosciuto al punto precedente.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento, avendo l'istante riportato nei propri scritti reclami verbali tracciati (data e numero del reclamo), non essendovi contestazione in punto da parte dell'operatore e non risultando in atti alcun riscontro. Pertanto, tenuto conto dei trenta giorni liberi a favore di Telecom per fornire riscontro, e considerato che il primo reclamo risale al 25 giugno 2016, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 del regolamento indennizzi, pari ad euro 9 (dal 25 luglio 2016, sino al 3 agosto 2016).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, residente in XXXXXX 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 complessiva di euro 214 (duecentoquattordici), a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 6 ed 11 del Regolamento indennizzi, 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.

B) il rigetto della altre domande.

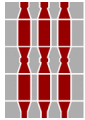
E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

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).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)