



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 59 del 11 ottobre 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 Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia

XXX contro XXX SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 11 ottobre 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);

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/17) con cui XXX, con sede inXXX, 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 alle numerazioni business XXX, oltre ad altre numerazioni riferite ad altre utenze fisse fuori regione, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) nel maggio 2016 sottoscriveva proposta di attivazione del servizio NUVOLA IT COMUNICAZIONE INTEGRATA;
- 2) nei successivi mesi di giugno e luglio sono stati effettuati sopralluoghi tecnici;
- 3) nel mese di settembre un tecnico, recatosi presso una delle sedi per realizzare la rete MPLS, ha dichiarato di non poter procedere a causa di problemi relativi alla guaina di passaggio dei cavi; in conseguenza di ciò, si è provveduto alla sistemazione della guaina;
- 4) nel mese di ottobre, un altro tecnico ha riferito che, a causa della carenza di una componente, non era possibile effettuare il collaudo;
- 5) nonostante il decorso dei 90 giorni previsti, il servizio non è ancora stato attivato;
- 6) il provvedimento temporaneo n. XXX/17 non ha avuto esiti positivi;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- 7) la richiesta di un upgrade ovvero fibra fino a 30 MB non è stata esitata;
- 8) non è stato attivato il centralino multiazienda;
- 9) la situazione descritta ha creato notevoli problemi al punto che, alla data del 12 giugno 2017, è stato necessario riattivare la linea di comunicazione dati precedente, come strumento aggiuntivo, per poter proseguire nelle proprie attività.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- II) indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
- III) risarcimento dei danni;
- IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) il contratto avente ad oggetto l'attivazione nuvola IT Comunicazione Integrata (NICI) è stato firmato il 30 giugno 2016 con termine di attivazione indicativo di 90 giorni;
- 2) la rete MPLS ed il collegamento Internet della sede principale sono state completamente attivate entro il 1 dicembre 2016;
- 3) le date di attivazione delle varie sedi sono state le seguenti:
Sede di XXX : MPLS 8/11/2017, Internet 22/11/2017
sede di YYY: Loc. yyy MPLS il 30/11/2016
Sede di ZZZ: MPLS il 25/11/2016
Sede di WWW: MPLS il 01/12/2016
Sede di JJJ: MPLS il 25/11/2016;
- 4) soltanto nel mese di marzo 2017 è stata ampliata, sul collegamento Internet della sede principale di XXXX, la classe IP pubblica assegnata in quanto il cliente, in fase di stesura del progetto, non aveva comunicato di avere servizi esposti su internet;
- 5) la rete fornita non è sottodimensionata rispetto alla precedente, quindi i problemi di lentezza di navigazione sono forse dovuti ad un consumo che satura la banda in download;
- 6) nel contratto e nell'allegato tecnico non risultano termini di consegna del servizio;
- 7) circa il servizio NICI, si sono verificati problemi con i fornitori, risolti solo ad aprile 2017, cosa che ha comportato un ritardo nella emissione degli ordinativi di lavoro;
- 8) la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

L'istante con le memorie di replica ribadisce le proprie ragioni e specifica che la scheda di

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

chiusura lavori è dell'11 aprile 2017; che, alla data del 28 giugno 2017, il servizio NICI risulta ancora non attivato; che la cooperativa, per limitare i gravi problemi di comunicazione esterna, ha dovuto riattivare la linea di comunicazione dati precedente.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste riferite ad utenze fisse ubicate al di fuori della Regione Umbria per incompetenza territoriale, giusto il disposto dell'articolo 4 del Regolamento, a mente del quale "per determinare il Co.re.com territorialmente competente (...) si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale".

E' inoltre inammissibile la richiesta di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può unicamente condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi, salva restando la facoltà per l'istante di chiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Quanto, infine, all'osservazione formulata dall'istante circa il mancato invio delle memorie da parte dell'operatore al legale della società, si rileva che le stesse sono state correttamente inviate al recapito indicato dall'istante come indicato nel formulario GU14 alla voce "recapiti per le comunicazioni".

Passando al merito, le richieste di parte istante meritano accoglimento nei limiti e nei termini di seguito riportati.

L'istante lamenta la ritardata attivazione della rete MPLS e e del servizio Nuvola IT Comunicazione integrata (NICI).

Per quanto concerne l'attivazione della rete MPLS, il cui contratto è stato sottoscritto in data 30 giugno 2016, l'operatore, non contestato dall'istante, dichiara che che la stessa è avvenuta per la sede di XXX il 22/11/2017, per la sede di YYY il 30/11/2016 e per la sede di ZZZe il 25/11/2017.

Nell'articolo 6 dell'allegato tecnico al piano di realizzazione, si legge che "*per la realizzazione della rete MPLS saranno necessari indicativamente 90 giorni, salvo il meglio*". Il contratto è stato firmato il 30 giugno 2016 e la rete MPLS si sarebbe dovuta quindi realizzare entro il 28 settembre 2016. Tanto premesso per la sede di XXX risultano 41 giorni di ritardo, per la sede di YYY 63 e per la sede di ZZZ 58 e pertanto il gestore è tenuto ad indennizzare l'istante secondo il parametro di cui all'art. 3 comma 1, applicato in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi. Fatti i conti (41 giorni x 7,50 euro x 2) + (63 giorni x 7,50 euro x 2) + (58 giorni x 7,50 euro x 2), spetta all'istante un indennizzo di euro 2430,00.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

In relazione alla ritardata attivazione del servizio NICI, va considerato che l'attivazione del medesimo doveva avvenire sul servizio MPLS (cfr. All. 4 alla memoria Telecom - "CLIENTE - Soluzione Nuvola IT Comunicazione Integrata, pag. 5, ove si legge: "di seguito si riportano le sedi interessate con l'indicazione del servizio MPLS su cui attivare il servizio NICI) e che quindi il completamento di quest'ultimo rappresentava la condizione per la realizzazione del primo. In base a quanto precede, pertanto, si ritiene che l'indennizzo vada calcolato a decorrere dalla data dell'8 novembre 2016 (data di prima attivazione del servizio MPLS presso la sede di XXX), sino al 26 luglio 2017 (data di definitiva attivazione, come risulta dalla comunicazione di Telecom trasmessa al Corecom Umbria via mail in data 31 agosto 2017). Pertanto, tenuto conto della natura di servizio accessorio, in base a quanto disposto, da un lato, dall'articolo 3 comma 4 del Regolamento indennizzi, il quale stabilisce che "*nel caso di servizi accessori, è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 300,00*", e, dall'altro, dall'articolo 12, comma 2 del medesimo Regolamento, spetta all'istante la somma di 520 euro.

In ordine, poi, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la medesima appare fondata, non evidenziandosi in atti alcun riscontro alla pec del 19 ottobre 2016, citata. Pertanto, ritenuto che la prima occasione di confronto fra le parti è rappresentata dall'udienza UG del 5 aprile 2017, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 138 (1 euro/die X 138, tenuto conto dei 30 giorni liberi a favore dell'operatore per il riscontro ai reclami).

Gli altri reclami risultano 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 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

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

in parziale 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 2430,00 (duemilaquattrocentotrenta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento;
- **versare** all'istante la somma di euro 520,00 (cinquecentoventi), ai sensi del combinato disposto degli articoli 3, comma 4 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 138, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo;

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)