



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

DELIBERAZIONE N. 16 del 12 marzo 2018

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 Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 marzo 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;

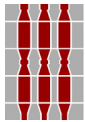
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 5 luglio 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui il Sig. XXXX, residente 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 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 alla numerazione “affari” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il contratto sottoscritto con Telecom prevedeva anche il servizio Virtual Fax, con un numero di pagine illimitato in entrata e di 100 pagine in uscita;
- b) il 25 novembre 2016 il gestore comunicava una variazione del servizio, consistente nella predisposizione del servizio di posta Message Cube Lite, grazie al quale poter ricevere e trasmettere fax tramite la propria casella di posta elettronica;
- c) il 31 dicembre 2016 Telecom comunicava l'abilitazione all'utilizzo del servizio;
- d) il 31 marzo 2017 il ricorrente, avendo esaurito il numero di pagine di invio a propria disposizione, contattava il servizio clienti per chiedere un numero maggiore di “pagine” da inviare; il servizio rispondeva suggerendo, genericamente, di contattare la figura commerciale di riferimento; ad una nuova richiesta del successivo 26 aprile l'operatore rispondeva comunicando l'apertura di una segnalazione di guasto;
- e) le ulteriori segnalazioni non sortivano alcun effetto;
- f) a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal Corecom, il gestore comunicava che nulla risultava nei propri sistemi informatici relativamente alla numerazione dedotta in



controversia, evenienza impossibile in quanto le fatture di Telecom riguardavano esclusivamente il servizio fax, essendo la linea voce in capo ad altro gestore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per ritardata attivazione del servizio e di servizi accessori;
- II) indennizzo per affermazioni non veritiere;
- III) indennizzo per sospensione del servizio in assenza di presupposti;
- IV) indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio;
- V) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- VI) indennizzo per omesso aggiornamento e modifica in presenza di richiesta del cliente.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la linea XXXXX non risulta mai essere stata in Tim; la sola linea attiva con Tim e con abilitazione al servizio fax è il numero XXXXX, come risulta anche dalla fattura in atti;
- b) non sono mai pervenuti reclami.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

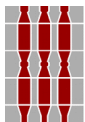
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che non sono ammissibili le richieste di indennizzo *sub* II) e VI) in quanto non rientranti in alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi.

Passando al merito, la questione verte intorno alla mancata parziale fornitura del servizio di fax "virtuale". La domanda è fondata per le motivazioni di seguito esplicitate.

Da quanto versato in atti dall'istante, emerge chiaramente che quest'ultimo fruiva del servizio Message Cube Lite, attivato dall'operatore in luogo del precedente servizio Alice Business. Con mail del 3 dicembre 2016, l'operatore confermava l'avvenuta attivazione del servizio "Virtual Fax", grazie al quale l'istante avrebbe potuto, tramite l'indirizzo di posta elettronica abbinato, inviare e ricevere fax direttamente alla propria casella di posta elettronica. Il messaggio descriveva puntualmente anche le modalità da adottare ai fini dell'invio: *"per l'invio è sufficiente comporre una mail in formato testo inserendo, come destinatario della mail, il numero telefonico a cui spedire il fax seguito dal dominio @fax.messcube.it (...) ed allegando alla mail il documento da spedire...."* (mail del 3 dicembre 2016).

Quanto sopra dimostra che l'operatore aveva attivato il servizio di cui è questione, tesi confermata anche, indirettamente, dai riscontri ai reclami del 31 marzo 2017 e 26 aprile 2017, ove Telecom non ha mai eccepito l'inesistenza del servizio ma, al contrario, a fronte della segnalazione di disservizio da parte dell'istante ha, una prima volta, suggerito di rivolgersi alla



“figura commerciale di riferimento” (mail del 31 marzo 2017), una seconda volta, gli ha comunicato di *“aver aperto il TT come riportato in oggetto”* ed infine, una terza volta, dopo aver dichiarato che, *“dalle verifiche effettuate risulta che lei ha esaurito effettivamente le pagine a sua disposizione, abbinata alla mai XXXXX”*, invitava nuovamente il cliente a contattare il proprio commerciale di riferimento (mail del 12 giugno 2017). Come evidente, Telecom non si è mai dichiarata estranea rispetto al servizio, anzi, al contrario, ha fornito all'utente indicazioni operative, suggerendo ora di rivolgersi alla figura commerciale di riferimento, ora dichiarando di aver aperto un ticket apposito.

Il fatto poi che il servizio era associato alla numerazione XXXXX, è dimostrato dalla “Notifica di invio fax” del 21 luglio 2017, allegata alla memoria attorea, ove è riportato il numero sopra indicato ed ove si legge chiaramente che l'invio del fax è fallito con causale *“pagine disponibili insufficienti”*, nonostante l'istante abbia documentato di aver inviato più volte all'operatore la richiesta di acquisto di un numero maggiore di pagine da inviare (si vedano le mail del 31 marzo e del 26 aprile 2017).

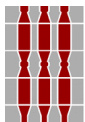
Tanto premesso, è infine utile evidenziare che, dalla documentazione allegata alla memoria difensiva dell'istante, emerge che il servizio di fax virtuale sottoscritto includeva, oltre alla possibilità di ricevere un numero illimitato di fax ed un plafond gratuito di 100 pagine, la possibilità di acquistare ulteriori pacchetti prepagati di 100 o 1000 pagine in invio, e proprio tale possibilità è stata preclusa all'istante.

In relazione a quanto precede, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, “raddoppiato in quanto utenza “affari”, applicabile in via analogica al caso di specie alla luce del disposto dell'articolo 12, comma 3 del Regolamento medesimo.

Pertanto, tenuto conto del fatto che la prima segnalazione che risulta agli atti è del 31 marzo 2017, e che l'operatore, secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi Telecom, nel caso di utenza “affari”, deve riparare il guasto entro il giorno successivo alla segnalazione; considerato inoltre che l'ultima evidenza probatoria della permanenza del disservizio è il 20 settembre 2017, data del deposito delle memorie di replica, in cui si lamenta *“ormai da molti mesi, il mancato funzionamento”*, spetta all'istante la somma di euro 860 (2,50 euro/die X 2 X 172 gg. – dal 1 aprile 2017 al 20 settembre 2017).

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non è fondata in quanto tutti i reclami versati in atti sono stati puntualmente riscontrati per iscritto dall'operatore.

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, gli importi come sopra determinati devono essere



maggiorati 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 con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, 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 dal Sig. 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 860 (ottocentosessanta), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 2 e 12, comma 3 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.

- **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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)