



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 10 del 13 febbraio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX 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/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 febbraio 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, 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);

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 27 giugno 2017 (prot. n. XXX/17) con cui la XXXX, con sede 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 alle utenze di tipo “affari” XXXXX e XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la linea internet, attivata in data 1 ottobre 2014 e relativa alle numerazioni dedotte in controversia, evidenziava problemi di connessione;
- b) il tecnico intervenuto verificava che l'assenza di connessione dipendeva dal un modem montato in maniera sbagliata e dalla mancanza di un router che doveva essere fornito dall'operatore, oltre che dalla mancanza di copertura di rete;
- c) il 28 aprile 2016, per questi motivi, chiedeva la cessazione del contratto ed il 3 maggio seguente chiedeva di essere rimborsata per un servizio mai fruito, rimborso non ottenuto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) conferma della cessazione del servizio internet per le linee XXXX e XXXXX senza oneri;
- II) rimborso delle fatture pagate dalla data del contratto sino alla cessazione, quantificate in euro 1.200;
- III) indennizzo di 500 euro per i disagi ed i disservizi.

2. La posizione dell'operatore

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



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

a) per la numerazione XXXXX, l'offerta tutto senza limiti ADSL è stata attivata a novembre 2014 e successivamente cessata, per richiesta dell'istante, nel maggio 2016. Per questa numerazione non è mai stata ricevuta alcuna segnalazione di guasto, né controparte produce alcunchè;

b) per la linea XXXXX, l'offerta tutto senza limiti ADSL è stata attivata a luglio 2013 e successivamente cessata, su richiesta dell'istante, nel maggio 2016; dal retrocartellino guasti emergono solo 4 segnalazioni di guasto, tutte risolte nel minor tempo possibile, al massimo con 6 giorni di ritardo;

c) non è stato rilevato nessun altro contatto circa il presunto malfunzionamento del collegamento internet, né telefonico né scritto, né controparte produce alcunchè a riprova della sua tesi.

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

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

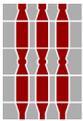
In via preliminare, si rileva che la richiesta sub l) è inammissibile in quanto il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del regolamento, può solamente condannare l'operatore ad effettuare storni/rimborsi, o al versamento di indennizzi, ferma restando la facoltà per l'istante di agire in sede giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Si dà atto comunque della cessata materia del contendere in punto, in quanto l'operatore, nei propri scritti difensivi, dà atto della cessazione del servizio ADSL sulle numerazioni XXXXX e XXXXX.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

L'istante lamenta problemi di funzionamento del servizio internet, verificatisi sin dalla attivazione dell'ADSL sulle numerazioni in questione.

In via generale, per costante orientamento dell'Autorità, il presupposto per addebitare all'operatore una responsabilità per il malfunzionamento di un servizio, è che il cliente abbia effettuato reclami: è evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (*ex multis*, delibere Agcom nn. 47/14/CIR, 161/16/CIR).



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Ciò premesso, visto che l'istante non ha versato in atti alcun reclamo, l'unica documentazione disponibile è quella depositata da Telecom. In particolare, il c.d. "retrocartellino guasti" evidenzia un ritardo complessivo di sei giorni nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dal cliente, tenuto conto dei due giorni liberi che l'operatore ha a disposizione per la risoluzione del problema. In relazione a tanto, ed in base al combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto alla somma di 60 euro (5 euro/die X 6, raddoppiato in quanto utenza "affari").

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.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, in applicazione del disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e di quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, Par. III.5.4 (Spese di procedura), considerato che l'offerta fatta da Telecom all'udienza di discussione del 23 gennaio 2018 risulta assolutamente congrua.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in via 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 60,00 (sessanta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)