

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 100 del 15 novembre 2017**

|                     |                                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>OGGETTO N. 3</b> | 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

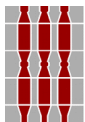
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



## **Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia SpA**

**(GU14 n. XX2017)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 15 novembre 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;

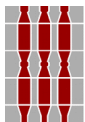
**VISTO** l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 7 luglio 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui il sig. XXXXX, 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:

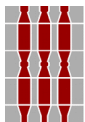
**1. La posizione dell'istante**

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

- a) in data 12/01/2017 veniva sottoscritto un atto di transazione che prevedeva, tra l'altro, che l'operatore Telecom avrebbe provveduto all'attivazione del profilo Internet senza limiti ad un costo di euro 22,90 al mese;
- b) in data 6 febbraio 2017 l'operatore emetteva una fattura nella quale non era riconosciuta la nuova tariffazione;
- c) nonostante i reclami telefonici, l'operatore il 7 aprile 2017 sospendeva la linea telefonica in uscita e il 10 aprile anche in entrata e il servizio internet;
- d) il 16 aprile 2017, a seguito della proposizione dell'istanza GU5, venivano riattivati i servizi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno della somma di euro 14,76;
- II) indennizzo per sospensione della linea pari alla metà del canone mensile per ogni giorno di sospensione per un totale di euro 134,55;
- III) rimborso spese di viaggio sostenute per partecipare all'udienza di conciliazione pari a euro 20 di benzina e 6 di autostrada;



- IV) rimborso per il giorno di ferie pari a 63 euro e indennità non corrisposta causa giorno di ferie di 6 euro;
- V) indennizzo per limitazione dei servizi Sky pari a euro 11,97;
- VI) euro 50 come rimborso spese per telefonate, fax, raccomandate, fotocopie;
- VII) euro 100 mensili per danni morali dal mese di gennaio alla data di risoluzione della controversia e quanto non valutabile successivo alla data di invio del GU14.

## **2. La posizione dell'operatore**

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

- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- b) la variazione del profilo veniva correttamente espletata in data 1 febbraio 2017;
- c) il 28 marzo 2017 il gestore sollecitava il pagamento del conto di febbraio;
- d) il 7 aprile, persistendo la morosità veniva sospesa la linea e poi riattivata a seguito della lavorazione dell'istanza GU5;
- e) l'istante decideva arbitrariamente di non saldare il conto di febbraio 2017 senza considerare che gli addebiti erano relativi a tariffe precedenti all'accordo transattivo;
- f) il reclamo è stato presentato decorso il termine per il pagamento della fattura.

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

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie ragioni e specifica che l'operatore avrebbe dovuto regolarizzare la fatturazione a partire dal 12 gennaio. Deposita inoltre documentazione a provante ripetuti reclami telefonici.

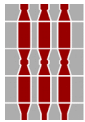
## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, vanno dichiarate inammissibili le richieste di cui ai punti III), IV), V), VI) e VII) in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, 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 domande di parte istante vanno parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

L'istante lamenta la mancata lavorazione dell'accordo transattivo sottoscritto il 12 gennaio 2017 nella parte in cui prevedeva l'attivazione del profilo "Internet senza limiti" al prezzo di euro 22,90 al mese.

Da quanto versato in atti risulta che tale profilo è stato attivato con decorrenza 1 febbraio 2017 (fattura n. XXXXX del 6 febbraio 2017), pertanto all'istante spetta lo storno/rimborso di quanto



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

fatturato in eccedenza rispetto quanto concordato in transazione, con riguardo al periodo 13/01/2017 - 31/01/2017.

La richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio può essere accolta nei termini che seguono. Da quanto versato in atti, infatti, non risulta che la sospensione amministrativa del servizio sia stata preceduta dal prescritto preavviso.

Riconosciuta pertanto la responsabilità dell'operatore, tenuto conto del fatto che l'istante dichiara che il servizio è stato riattivato il 16 aprile 2017 e che l'operatore non prova che ciò è avvenuto in altra data, per il periodo dal 7 aprile al 16 aprile per il servizio voce e dal 10 aprile al 16 aprile per il servizio dati, all'istante va riconosciuto un indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento indennizzi, non essendo stata prodotta la Carta dei servizi applicabile al momento della conclusione del contratto, per un totale di euro 112,50 (7,50 euro X 9 gg per il servizio voce e 7,50 euro X 6 gg x il servizio dati).

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 concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, appare equo liquidare all'istante la somma di 100 euro.

Udita la relazione

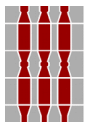
### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- effettuare in favore dell'istante lo storno/rimborso di quanto fatturato in eccedenza rispetto a quanto concordato in transazione, con riguardo al profilo "internet senza limiti", per il periodo 13/01/2017 - 31/01/2017;
- versare all'istante la somma di euro 112,50, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento indennizzi, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.
- 100 euro a titolo di spese di procedura.

**B) il rigetto** della altre domande.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)