



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 101 del 15 novembre 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 XXXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

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*



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 24 luglio 2017 (prot. n. XXXXX/17) con cui XXXXX, 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 di tipo “affari” XXXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 16/05/2017 venivano interrotti i servizi voce e adsl per il mancato pagamento di una fattura non dovuta in quanto stornata con un precedente verbale di conciliazione;

b) nonostante vari solleciti, la riattivazione avveniva solo il 26 maggio 2017.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per il mancato funzionamento della linea telefonica, internet e pos;

II) rimborso di quanto fatturato durante il periodo di interruzione;

III) l'immediato aggiornamento della posizione creditoria.

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) a causa di un'anomalia nel sistema non imputabile al gestore, il conto 6/16 non veniva annullato e conseguentemente la linea XXXXX veniva sospesa per morosità per poi essere riattivata il 25/05/2017.



c) a titolo conciliativo, offre a definizione della controversia un indennizzo pari a euro 270,00 (7,50 X 9 giorni X 2 servizi X 2 perché business).

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

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce e specifica le proprie richieste: indennizzo di 4000 euro calcolato per 9 giorni di interruzione di disservizi su linea, adsl, servizi aggiuntivi e Pos, oltre ad un indennizzo per più di 200 giorni di ritardo nel regolare la posizione debitoria.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va specificato che il Corecom non può conoscere di richieste di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, 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.

Sempre in via preliminare non può essere accolta la domanda di indennizzo, avanzata peraltro in sede di memoria di replica, riferita ai 200 giorni di ritardo nella gestione della posizione amministrativa dell'istante, non essendo contemplata dal regolamento indennizzi quale fattispecie autonomamente indennizzabile.

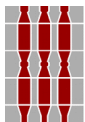
Passando al merito, le domande di parte istante vanno parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

E' pacifico tra le parti che, a causa della mancata lavorazione del verbale di conciliazione tra le parti del 18/01/2017 da parte dell'operatore, l'utenza XXXXXX veniva sospesa per 9 giorni (si vedano a questo proposito le memorie di Telecom e la memoria di replica dell'istante).

L'istante ha pertanto diritto ad essere indennizzato secondo il combinato disposto dell'art. 4 comma 1 e dell'art. 12 comma 2, del Regolamento Indennizzi.

In ragione del generico riferimento dell'istante ai servizi interessati dal lamentato malfunzionamento (servizi aggiuntivi e Pos), e tenuto conto del mancato deposito, entro i termini procedurali all'uopo assegnati, del contratto in essere tra le parti, facendo anche ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*, si ritiene equo liquidare il predetto indennizzo in relazione ai due servizi non accessori di telefonia fissa e connessione internet (comprensivo, dunque, sia del servizio ADSL che di quello accessorio relativo al POS, conformemente a quanto deliberato da Agcom, del. n. 11/17/CIR).

Fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di euro 270,00 (euro 7,50 X 2 servizi X 2 in quanto



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

business X 9 giorni).

Oltre a ciò, tenuto conto della mancata fruizione dei servizi nel periodo interessato dalla sospensione, l'istante ha anche diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato durante detto periodo.

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 appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXX, 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 per i 9 giorni di sospensione dell'utenza, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile e amministrativa dell'istante;

- versare all'istante la somma di euro 270,00 (duecentosettanta), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 4 e dell'articolo 12 Regolamento indennizzi.

Le somme di cui sopra vanno maggiorate 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 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura;

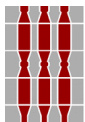
B) il rigetto della altre domande.

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 stesso.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)