

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 26 del 16 marzo 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

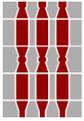
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 16 marzo 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*”;

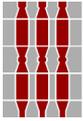
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 aprile 2016 (prot. n. XX/16) con cui la Sig.ra XXXXX, residente in XXXXXXX 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 XX;

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:

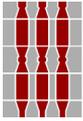
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze private XXXXX, XXXXXX e XXXXXX, per i servizi voce e adsl, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a luglio 2015 chiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica;
- b) dopo vari sopralluoghi, l'operatore assegnava varie numerazioni, l'ultima delle quali è XXXXXX;
- c) i reclami sono rimasti inevasi;
- d) il 4 gennaio 2016 Telecom comunicava che la linea era in stato emesso per attivazione, con appuntamento per il giorno 11 gennaio 2016;
- e) la linea non risulta ancora attivata;
- f) all'udienza di conciliazione del 30 marzo 2016 veniva comunicata la necessità di effettuare dei lavori (data di ultimazione: 26 aprile 2016).

In base a tali premesse, l'istante, come meglio specificato nelle memorie difensive e nelle memorie di replica, chiede:

- l) indennizzo per ritardata attivazione dei servizi;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- II) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- III) spese di procedura;
- IV) rimborso costi sostenuti.

2. La posizione dell'operatore

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

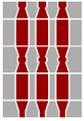
- a) nel luglio 2015 l'istante ha chiesto l'attivazione di una linea telefonica in una zona periferica e non servita;
- b) Telecom ha quindi provveduto ad avviare i lavori necessari, di cui l'istante ha accettato il preventivo del previsto contributo;
- c) nonostante Telecom abbia tentato di attivare la linea, i lavori si sono protratti in quanto era necessario avere l'autorizzazione da parte di proprietari confinanti per l'attraversamento dei terreni di loro proprietà;
- d) l'articolo 3 delle Condizioni per la realizzazione dei collegamenti nei nuclei abitati o case sparse, prevede espressamente la possibilità di ritardi nell'esecuzione dei lavori per cause non imputabili a Telecom quali, ad esempio, la mancata concessione da parte di terzi di permessi di attraversamenti o appoggio della linea telefonica, senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità per il gestore.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha precisato che, dopo la richiesta di attivazione del 23 luglio 2015, Telecom inviava lettera di benvenuto, nuovamente ricevuta in data 8 dicembre 2015, ma non veniva inviata alcuna comunicazione relativa a lavori da effettuare. I primi di gennaio 2016 Telecom scriveva all'istante in riscontro alla segnalazione del 28 dicembre 2015 affermando che la linea risultava in stato emesso per attivazione con data per appuntamento al successivo 11 gennaio 2016, appuntamento non rispettato. Oltre a ciò, a fine gennaio pervenivano ulteriori due comunicazioni di benvenuto con attribuzione di ulteriori due numerazioni (-156 e - 844) ed applicazione dell'offerta Internet senza Limiti. Solo il 5 febbraio Telecom comunicava, previo preventivo dei costi, che si trattava di impianto OPA e, al 26 maggio 2016 la linea non è stata ancora attivata.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, non è ammissibile la richiesta di rimborso dei costi sostenuti, in quanto la stessa si sostanzia nella richiesta di ristoro di un danno emergente rispetto alla quale non sussiste la competenza del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del



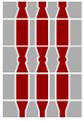
Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Regolamento a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente riconoscere rimborsi ed indennizzi, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere accolte come di seguito specificato. Dalla documentazione versata in atti e da quanto dichiarato dalle parti, è pacifico che, nel luglio 2015, la Sig.ra XXXXX ha chiesto al gestore Telecom l'attivazione di una nuova utenza telefonica per la propria abitazione. Le Condizioni per la realizzazione dei collegamenti nei "Nuclei abitati" o "Case sparse", espressamente accettate dall'istante, prevedevano, al punto 3, che i lavori sarebbero stati eseguiti entro novanta giorni, decorrenti dalla ricezione da parte di Telecom dell'accettazione del cliente tramite sottoscrizione dell'apposito modulo. Nelle medesime Condizioni è poi riportato che "l'esecuzione dei lavori potrebbe subire ritardi per cause non imputabili a Telecom Italia – quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancata concessione di permessi da parte di terzi di appoggio e/o attraversamento della linea telefonica di cui sia necessario il rilascio – senza che da ciò possa derivare responsabilità alcuna per Telecom Italia; in tali casi, Telecom Italia indicherà la data prevista per l'attivazione del Servizio".

In relazione a tanto, emerge che l'operatore non ha rispettato il termine contrattuale di novanta giorni, nè i propri oneri informativi previsti dalle Condizioni sopra riportate e dalle disposizioni regolamentari in materia. In particolare, risultano inviate all'istante numerose comunicazioni, in alcuni aspetti contraddittorie tra loro ed alle quali, comunque, non è seguita l'attivazione ivi indicata. Nello specifico, la Sig.ra XXXX ha ricevuto una lettera di benvenuto datata 15 novembre 2015, nella quale si comunicava l'imminente attivazione dell'offerta Tim Smart sulla numerazione XXXXX; successivamente, le veniva recapitata un'ulteriore missiva, datata 4 gennaio 2016, in cui si dichiarava che la linea risultava in stato emesso per attivazione, con appuntamento il successivo 11 gennaio; sono poi state depositate in atti altre due c.d. Welcome letters del gestore, datate 26 gennaio 2016 e 27 gennaio 2016, nelle quali rispettivamente si comunica l'imminente attivazione dell'offerta Internet senza limiti sulla numerazione 0763 832156 e della medesima offerta sulla numerazione XXXXX.

Ciò premesso, e sulla scorta anche dell'orientamento dell'Autorità (tra le più recenti, Agcom, dell. nn. 21/17/CONS, 13/17/CONS, 633/16/CONS), in base delle risultanze istruttorie, emerge che l'operatore non ha fornito la prova di aver informati l'istante della ricorrenza di eventi giustificativi, quali ad esempio la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero di responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi di quanto stabilito dall'articolo 1218 c.c. A questo proposito, emerge che solamente in sede di memorie, successive peraltro all'emanazione del provvedimento temporaneo n. 10/2016 del 25 gennaio 2016, ha



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

rappresentato la sussistenza di impedimenti amministrativi (mail del 12 febbraio 2016), impedimenti comunque solamente dichiarati e non corredati di riscontri documentali.

In sintesi, si evidenzia che Telecom Italia non ha assolto i propri oneri informativi in ordine alla sussistenza di impedimenti all'attivazione della numerazione, inviando all'istante comunicazioni equivoche, riferite a varie numerazioni ed all'attivazione di diverse opzioni tariffarie, e non ha fornito al prova degli impedimenti dichiarati, peraltro solo in data 12 febbraio 2016, a fronte di una richiesta di attivazione del luglio 2015.

Pertanto, nel caso in questione, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2 del regolamento indennizzi, a mente del quale "ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

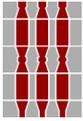
In relazione a tanto, difettando la prova di impedimenti nei termini di cui sopra, considerato che il termine di attivazione "fisiologico", previsto dalle predette condizioni, è di novanta giorni dal ricevimento del modulo di accettazione da parte dell'operatore, e che il 26 gennaio 2016 Telecom inviava comunicazione di un nuovo preventivo di costi relativo al contributo come rivalutato, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 1455 (97 gg X 7,50 euro X 2 in quanto trattasi di due servizi).

Successivamente alla rimodulazione del preventivo, e per gli stessi motivi di cui sopra, va riconosciuto un ulteriore indennizzo, calcolato sempre decurtando i novanta giorni utili a favore dell'operatore e sino al 26 maggio 2016, ultima evidenza probatoria della permanenza del disagio (si vedano le memorie di replica dell'istante).

Pertanto, considerato che l'accettazione è datata 5 febbraio 2016, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 315 (21 gg X 7,50 euro X 2 servizi).

L'indennizzo per mancato riscontro ai reclami non può essere riconosciuto in quanto, da un lato, non risultano in atti copia dei reclami asseritamente inoltrati, e dall'altro, sono state prodotte comunicazioni scritte di Telecom di riscontro.

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.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, considerato che l'istante ha partecipato alla presente procedura 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

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 1770 (millesettecentosettanta), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle 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)