

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 87 del 18 dicembre 2018

OGGETTO N.	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**Definizione della controversia Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia
XXX**

(GU14 N. 58/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 dicembre 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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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);

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 13 febbraio 2018, (prot n. XXX/2018) con la quale la Sig.ra XXX, via XXX, 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 XXX;

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 “affari” n.XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) con verbale di conciliazione del 15/11/2016 veniva definita la controversia con Telecom e l'operatore si impegnavano al rimborso dei canoni relativi all'opzione Nuvola II fino al conto IV/16, al cessazione del servizio nel più breve tempo possibile ed alla corresponsione di un indennizzo;

b) nonostante ciò, il servizio non veniva cessato, e le raccomandate del 6 marzo e 30 maggio 2017 non sortivano esito alcuno;

c) veniva pertanto inoltrata nuova istanza al Corecom ed il tentativo di conciliazione si concludeva il 21 novembre 2017 con un mancato accordo.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- I) cessazione del servizio opzione Nuvola II;
- rimborso dei canoni relativi ai conti successivi alla fattura n. XXX/2016;
- III) risarcimento dei danni materiali e morali.

2. La posizione dell'operatore

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

- I) le richieste risarcitorie non posso essere prese in considerazione in sede Corecom;
- II) l'ordinativo di cessazione del servizio, più volte inserito, risulta, per problematiche tecniche, ancora in fase di lavorazione; tuttavia, i canoni addebitati successivamente al conto 6/16, per un totale di 160 euro, sono già stati stornati.

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

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

Da quanto risulta dalla documentazione versata agli atti, l'istante lamenta il mancato adempimento del verbale di conciliazione del 15 novembre 2016, in relazione alla mancata cessazione del servizio Nuvola ed ai costi conseguentemente addebitati.

A questo proposito, si evidenzia che l'istanza ha ad oggetto gli stessi fatti dedotti nella controversia che ha poi dato luogo al verbale di accordo sopra citato. Poichè, pertanto, la problematica lamentata non riguarda un fatto nuovo rispetto a quello dedotto in sede di UG n. XXX/2016, in ordine al quale le parti hanno raggiunto l'accordo di cui al verbale del 15 novembre 2016, ma concerne la mancata esatta esecuzione dell'accordo raggiunto in quella sede, si configura la violazione dell'articolo 14 del Regolamento, a tenore del quale non può procedersi alla definizione amministrativa della controversia per la quale è stato già raggiunto un accordo formalizzato in un verbale sottoscritto dalle parti innanzi al Corecom territorialmente competente o avanti l'Autorità.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in relazione alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- il **rigetto** dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, via XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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)