



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 88 del 18 dicembre 2018

OGGETTO n. 3	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 Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

(GU14 N. 255/2018)

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);

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 16 luglio 2018 (prot. n. XXX/17) con cui il Sig. XXX, str. 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 alla numerazione di tipo “affari” XXX, relativa ai servizi voce e ADSL, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 2 ottobre 2015 stipulava un primo contratto per il rientro in Telecom ma il servizio non veniva attivato;

b) stipulava quindi un secondo ed un terzo contratto, rispettivamente in data 11 marzo 2016 e 10 febbraio 2017, senza esito;

c) sulla linea fax XXX, dal 24 dicembre 2015 non è stato possibile ricevere fax;

d) dal 24 dicembre 2009 ai primi di marzo 2016 non è stato neppure possibile inviare i fax;

e) alla data dell'istanza, la linea XXX risulta sempre occupata;

f) il 26 maggio 2017 veniva stipulato un quarto contratto, ma anche in questo caso la linea non è stata attivata;

g) il 4 settembre 2017 perveniva fattura relativa al bimestre giugno/luglio 2017 per euro 187,57, nonostante il servizio non sia mai stato fornito.

In base a tali premesse, l'istante chiede:



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- I) l'integrazione del contraddittorio con altro operatore;
- II) attivazione della linea XXX alle condizioni di cui al contratto del 26 maggio 2015;
- III) invio di un tecnico;
- IV) storno delle fatture emesse;
- V) indennizzo calcolato dal 7 aprile 2016 (tenuto conto dell'intervenuto accordo con il gestore del 6 aprile 2016).

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) i fatti antecedenti il 6 aprile 2016, data di una precedente conciliazione conclusasi con esito positivo, non possono costituire oggetto della presente istanza;
- 2) il 10 febbraio 2017 l'istante richiedeva l'attivazione del contratto CRASH PROMO VIP FIBRA. L'ordine di attivazione veniva contestualmente emesso, andando però in KO in data 15.02.2017 per "sottostato cos incompatibile", quindi per codice di migrazione non corretto;
- 3) il 26 maggio 2017 veniva emesso altro ordine di attivazione, andato parimenti in KO per identica motivazione;
- 4) solo a seguito della comunicazione del codice di migrazione corretto, la linea rientrava finalmente in Tim il 28.06.2017.

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

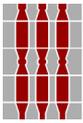
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub I)* in quanto la questione coinvolgente altro operatore è stata oggetto di accordo transattivo.

Le richieste *sub II)* e *III)* sono inammissibili in quanto l'Agcom, e per essa i Corecom, può solo condannare l'operatore allo storno/rimborso di somme risultate non dovute ed al pagamento di indennizzi, fermo restando il diritto dell'istante di adire l'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

Venendo al merito, in base agli esiti dell'attività istruttoria condotta, la domanda può essere accolta secondo quanto di seguito precisato.

Dalla documentazione versata agli atti del presente procedimento, risulta che l'istante ha concluso contratti con l'operatore per l'attivazione del servizio voce e dati sulla linea fissa dedotta in controversia. L'operatore dichiara che l'ordine di attivazione andava in KO "per sottostato cos incompatibile", quindi per codice di migrazione non corretto, tuttavia non fornisce alcuna documentazione idonea a supportare la veridicità di tale affermazione, come ad esempio copia delle schermate del sistema gestionale in uso, idonea a fornire evidenza degli asseriti KO



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

ricevuti da Vodafone.

Pertanto, non avendo il gestore fornito la prova né del fatto che la mancata attivazione del servizio sia dipesa da causa a sé non imputabile, né del fatto che il servizio è stato attivato, né della comunicazione all'interessato degli eventuali impedimenti tecnici incontrati, ostativi alla corretta fornitura del servizio, si ritiene che la domanda dell'istante possa esser accolta.

Con riferimento al calcolo dell'indennizzo per mancata attivazione, va precisato che dai documenti 2 e 3 allegati alla prima memoria difensiva dell'istante, emerge che in data 11 marzo 2016 l'istante concludeva un contratto per il rientro in Telecom. Tenuto conto, pertanto, che i termini previsti dalla normativa di settore per perfezionare il passaggio tra operatori è di 30 giorni, l'indennizzo andrà calcolato a decorrere dal 11 aprile 2016. Il *dies ad quem* è invece rappresentato dal 2 novembre 2017 (memoria di replica), ultima evidenza probatoria del permanere del disservizio.

In relazione al *quantum* dell'indennizzo, va considerato che la problematica è collegata a vicende inerenti al passaggio della numerazione tra operatori, entrambi potenzialmente coinvolti nel disservizio occorso al cliente, motivo per cui si ritiene equo ridurre proporzionalmente l'importo da riconoscere all'utente.

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che l'utenza è rimasta disservita, va applicato il disposto dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del medesimo Regolamento e così, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 9350 (5 euro/*die* per ciascuno dei due servizi X 935 giorni X 2 in quanto utenza "affari", ridotto del 50% per i motivi di cui sopra).

Parimenti, per gli stessi motivi, va accolta la richiesta di storno/rimborso di quanto addebitato con riguardo al periodo di mancata fruizione del servizio.

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.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in suo favore la somma di euro 150 (centocinquanta).

Udita la relazione,

DELIBERA



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, str. XXX, 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 9350,00 (novemilatrecentocinquanta) a titolo di indennizzo;

- lo storno/rimborso di quanto addebitato con riguardo al periodo di mancata fruizione del servizio.

Le somme di cui sopra dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

- versare all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) 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 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)