

DELIBERA n° 10 / 2017

Definizione della controversia

XXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14/86/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 19 Ottobre 2017

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;
- VISTO** l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n.

173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza del Sig. XXXXX acquisita in data 6 aprile 2016 al n. prot. 16923.

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXXXX, intestatario dell’utenza **091 89XXXXXX**, a Maggio 2014 constatava, che la linea voce non era funzionante. Pertanto proponeva reclamo al call center che gli comunicava l’immediato intervento per la soluzione del disservizio.

Il 27 maggio 2015 e il 25 giugno 2015 il Sig. XXXXX riproponeva reclamo a mezzo fax per chiedere rimborso dei canoni illegittimamente pagati per mancata erogazione del servizio voce. La Telecom Italia S.p.A., malgrado la mancata erogazione, continuava ad emettere fatture pretendendone il pagamento.

Il 22 luglio 2015 la Telecom Italia S.p.A. inviava lettera per sollecitare il pagamento delle fatture nn. RV01509782 del 2015 di € 81,32 e RV03165710 di €38,86.

In data 15 settembre 2015 il Sig. XXXXX, tramite il suo legale, inviava una contestazione.

In base a tali premesse l’utente chiede:

- a) storno di tutte le fatture relative al contratto;
- b) non addebito di ulteriori somme a danno dell’istante;
- c) risarcimento danni per responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale;
- d) erogazione indennizzi per mancata erogazione del servizio e mancata risposta al reclamo;
- e) risarcimento danno esistenziale.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La Telecom Italia S.p.A., nella propria memoria difensiva, chiedendo il rigetto di tutte le domande poichè infondate in fatto e in diritto, rappresenta che risulta una sola segnalazione di guasto da parte dell’istante in data 16 maggio 2014, chiusa lo stesso giorno ed un’ulteriore segnalazione in data 17 febbraio 2015 chiusa il 18 febbraio 2015. Asserisce, pertanto, che le segnalazioni di guasto risultano essere state ripristinate nei tempi previsti dalla normativa e che anche il reclamo inviato il 27 maggio 2016 via fax dall’utente è stato riscontrato (allega lettera di

riscontro). L'Operatore annota che l'utenza oggetto della controversia risulta cessata nel mese di ottobre 2015 e risulta una morosità di € 434,24.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, possono essere parzialmente accolte.

In via preliminare si dichiara la inammissibilità delle richieste dell'istante di cui ai punti c) ed e) in quanto esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera AGCOM n. 173/07/CONS.

Nel merito si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, risultano, dai retro cartellini unificati depositati dalla *Telecom Italia S.p.A.*, due segnalazioni, da parte dell'istante, al call center, e precisamente il 16 maggio 2014 e il 17 febbraio 2015.

Successivamente l'utente a mezzo fax, il 27 maggio 2015, richiede alla *Telecom Italia S.p.A.* il rimborso dei canoni versati per il servizio della sola fonia (voce) a partire da Maggio 2014, data della prima segnalazione al call center della mancata erogazione del servizio, che la *Telecom Italia S.p.A.*, riscontra con lettera del 14 giugno 2015, comunicando di non accogliere la richiesta avanzata. Premesso quanto sopra, relativamente al punto d) delle richieste dell'istante, nella considerazione che la società Telecom non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP, è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art.5, comma 1, della delibera AGCOM 73/11/CONS, per il periodo compreso dal 27 maggio 2015, data del primo reclamo scritto, al 30 ottobre 2015 data della cessazione del servizio, numero 156 giorni di interruzione del servizio, 5,00 euro di indennizzo pro die per un totale di euro 780,00 (settecentottanta/00). Considerato, poi, che l'Operatore ha genericamente riscontrato il reclamo senza dare conto delle verifiche svolte e delle attività poste in essere per la soluzione del problema, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo appare fondata e viene quantificata, ai sensi dell'art.11, comma 1, della Delibera AGCOM 73/11/CONS, in € 264,00 (duecentosessantaquattro/00) ottenuto moltiplicando euro 1,00 per 264 giorni calcolati dal giorno del reclamo, 27 maggio 2015, al giorno del tentativo di conciliazione, 16 marzo 2016, al netto dei 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Telecom Italia S.p.A. entro i quali fornire riscontro.

L'Operatore, inoltre non avendo dimostrato la regolare e continua erogazione del

servizio voce, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'istante mediante il rimborso e lo storno di tutte le voci di spesa relative al servizio voce, a partire da Maggio 2014.

Infine appare congruo liquidare in favore della parte istante per le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del "*Regolamento*", l'importo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) tenuto conto che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi a questo *Co. Re.Com.* con l'assistenza del legale incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1) L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX.
- 2) La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, le seguenti somme calcolate come in motivazione, maggiorate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) €.780,00 (*settecentottanta/00*) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce;
 - b) €.264,00 (*duecentosessantaquattro/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - c) €.150,00 (*centocinquanta/00*) per spese di procedura.
- 3) La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile dell'istante mediante il rimborso e lo storno di tutte le voci di spesa relative al servizio voce, a partire da Maggio 2014.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità*, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto

2003, n. 259.

La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 19 Ottobre 2017

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone
(f.to)

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**
(f.to)

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**
(f.to)

Dott. Alfredo **RIZZO**
(f.to)

Dott. Antonio **VECCE**
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara
(f.to)