

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.376
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ITALIACOM.NET



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto lo *"Accordo quadro 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"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2854);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Italiacom.net (di seguito Italiacom) il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e fax. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto il contratto con il gestore in data 26/07/2013;
- di aver ottenuto l'installazione del modem e l'attivazione dei servizi in data 21/09/2013;
- di aver subito dal 21/09/2013 il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa, ad eccezione dell'ADSL regolarmente funzionante;
- di aver provveduto a contattare il servizio clienti senza ottenere adeguata assistenza;
- di aver avanzato in data 21/11/2013, a mezzo raccomandata A/R, formale disdetta dal contratto;
- di aver subito il prelievo sulla carta di credito di euro 80,48 il 4/10/2013 ed euro 21,92 il 5/11/2013 senza ricevere alcuna fattura;
- di aver richiesto ad Italiacom il codice di migrazione senza avere avuto alcun riscontro;
- di avere ricevuto in data 19/12/2013, da parte dello Studio legale Giambrone, una comunicazione di recupero del credito nella quale si attribuiva all'istante la corresponsione di euro 400,00 + euro 60,00 per il costo di attivazione e la mancata restituzione degli apparati;
- di aver restituito gli apparati in data 10/01/2014;
- di aver perso il proprio numero storico a causa dell'inadempienza contrattuale del gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'annullamento della richiesta di pagamento ricevuta dallo Studio Legale Giambrone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) l'invio delle fatture pagate tramite il prelievo sulla sua carta di credito, in modo da poterne verificare la correttezza;
- c) l'indennizzo per i servizi non funzionanti dal 21/09/2013 al 21/11/2013;
- d) l'indennizzo per la perdita del numero;
- e) l'indennizzo per ogni disagio subito;
- f) l'indennizzo per la mancata comunicazione del codice di migrazione;
- g) l'erogazione di quanto previsto dalle normative sui diritti del consumo.

2. La posizione dell'operatore

Italiacom, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Italiacom, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

- a) Le domande a), b), c), e) e g) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di aver subito il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa dal 21/09/2013, data di installazione del modem da parte del gestore. Dalla documentazione in atti, infatti, risulta che il Sig. Bevilacqua ha segnalato all'operatore il malfunzionamento dei servizi con varie comunicazioni, e cioè con fax dell'11/10/2013, del 16/10/2013, del 18/10/2013, e 19/11/2013. Nonostante ciò, Italiacom non provvedeva alla risoluzione del disservizio, pertanto l'istante avanzava formale disdetta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

con raccomandata A/R del 21/11/2013, recepita dal gestore in data 26/11/2013, come si evince dalla cartolina di ritorno depositata da parte istante. Italiacom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente ai disservizi subiti dall'istante, nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Ne deriva che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi nel periodo che intercorre tra il 21/09/2013 (data di inizio del disservizio), e il 26/12/2013 (data di scadenza per il recepimento della disdetta da parte del gestore). In base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento". Pertanto l'indennizzo deve essere così calcolato: euro 2,50 x 128 gg. = 320,00 euro di indennizzo. In forza del riconoscimento del disservizio subito, inoltre, non può ritenersi fondata né la pretesa creditoria vantata dallo Studio Gambrone per conto della società Italiacom, né la pretesa creditoria vantata dal gestore in merito a tutte le fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire della regolare erogazione del servizio di telefonia fissa, fatta eccezione del servizio ADSL (delibere Agcom n. 27/14/CIR e n. 28 /14/ CIR). Pertanto, si ritiene di accogliere la domanda sub c), e di riconoscere in favore dell'istante il ritiro della pratica di recupero del credito oltre al rimborso delle fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire della regolare erogazione del servizio di telefonia fissa, cioè dal 21/09/2013 (data di inizio del disservizio), al 26/12/2013 (data di scadenza per il recepimento della disdetta da parte del gestore). Infine, si rileva che il riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra costituisca idoneo e sufficiente ristoro del disagio patito dall'utente e pertanto le domanda sub e) e g) sono da ritenersi già soddisfatte.

- b) Le domande sub d) ed f) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, la perdita della numerazione costituisce una diretta conseguenza della disdetta inviata dal



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

cliente, in quanto dalla documentazione in atti non risulta alcuna attivazione dell'utente volta al recupero della numerazione interessata. A riguardo, infatti, si precisa che non risulta in atti né la richiesta di migrazione ad altro operatore, né la richiesta del codice di migrazione. Pertanto le richieste sub d) ed f) vanno rigettate.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Bevilacqua nei confronti della società Italiacom.net per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Italiacom.net è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di telefonia fissa per 128 giorni complessivi di disservizio.
3. La società Italiacom.net è tenuta, altresì, al ritiro della pratica di recupero del credito, oltre al rimborso delle fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire della regolare erogazione del servizio di telefonia fissa, cioè dal 21/09/2013 (data di inizio del disservizio), al 26/12/2013 (data di scadenza per il recepimento della disdetta da parte del gestore).
4. La società Italiacom.net è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom