



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

DELIBERAZIONE N. 7 del 24 MARZO 2016

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 marzo 2016,

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;

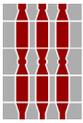
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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”*;

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*



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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 la delibera Agcom, n. 276/13/CONS, nonché le delibere di questo Corecom, nn. 40/12, 42/12 e 43/12; ed inoltre, Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 16 gennaio 2014 con la quale la società XXX, corrente in XXXX, 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 SpA;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXX (cod. cliente n. XXX), rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 18 aprile 2013 inviava, tramite fax, disdetta della linea telefonica XXXX, relativa alla propria sede operativa in Roma, con decorrenza 1 maggio 2013; b) il 3 maggio 2013 veniva cessata non la linea sopra menzionata ma la linea XXXX, relativa alla sede legale, sita in XXX, comprendente 2 linee telefoniche, fax, internet;
- c) la linea veniva riattivata dopo una settimana.

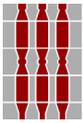
In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- l) il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) in seguito all'errata cessazione della linea della sede di XXX dell'istante, Telecom, a seguito di reclamo del 3 maggio 2013, ha riattivato la linea il 9 maggio 2013;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

b) Telecom ha riconosciuto 193,00 euro di indennizzo sul conto 4/13, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto;

c) la domanda, comunque, è inammissibile in quanto, in questa sede, non è previsto il ristoro del danno ma è possibile solamente erogare rimborsi ed indennizzi, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

In base a tali premesse, l'operatore ha richiesto il rigetto delle domande avversarie.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevato che l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore non può essere accolta.

Sebbene, infatti, in linea teorica, non è possibile richiedere, in questa sede, il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità adita non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda di risarcimento può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte (*sic* Agcom, del. n. 276/13/CONS, par. III.1.3; conformi, *ex multis*, questo Corecom, dell. n. 40/12, 42/12 e 43/12; Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12). La domanda di risarcimento, pertanto, va interpretata come richiesta di indennizzo per interruzione del servizio per motivi imputabili all'operatore.

Tanto premesso e passando al merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito riportati.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio, si osserva che risulta pacifico tra le parti che la linea è stata sospesa in data 3 maggio 2013, e che la stessa è stata riattivata il 9 maggio 2013; pertanto il cliente è rimasto disservito per sei giorni.

Ugualmente risulta pacifico che l'interruzione è imputabile all'operatore il quale, proprio a titolo di indennizzo, ha riconosciuto all'istante la somma di euro 193,00, accreditata sul conto n. 4/13.

L'articolo 27 delle Condizioni generali di contratto, rubricato "Errori nella sospensione del Servizio", stabilisce che, qualora il cliente venga sospeso della fornitura del servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto, per ogni giorno solare di sospensione indebita.

Ciò premesso, per quanto concerne la quantificazione dell'indennizzo, poiché dalla documentazione in atti non è chiaro l'esatto ammontare del canone mensile, sulla base del quale computare l'indennizzo previsto dall'articolo 27 citato, l'operatore dovrà effettuare il relativo calcolo e corrispondere all'istante la differenza tra il risultato di detto calcolo e



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

l'indennizzo già versato, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'istante. Nel calcolo dell'indennizzo, inoltre, l'operatore dovrà anche tener conto della somma di 100 euro, addebitata all'istante a titolo di "Attivazione linea telefonica" nel conto n. 4/13. Tale addebito infatti, essendo riferito al "periodo 7 maggio 2013" (successivo, quindi, alla illegittima interruzione ed antecedente alla riattivazione), non può che riguardare i costi di riattivazione della linea conseguenti all'interruzione di cui è questione e, poiché quest'ultima è imputabile all'operatore, anche i costi di riattivazione devono restare a carico di quest'ultimo.

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato 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, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 16 gennaio 2014 dalla società XXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

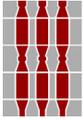
A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- **versare** alla società XXXX l'indennizzo come determinato ai sensi dell'articolo 27 delle Condizioni generali di contratto, pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal cliente, per sei giorni di indebita sospensione, al netto della somma già corrisposta di euro 193,00;

B) **stornare/rimborsare** la somma di euro 100 + iva, prevista nel conto n. 4/13 a titolo di "Attivazione linea telefonica – 7 maggio 2013".

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura.

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.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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

(Simonetta Silvestri)