

Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 36 del 25 giugno 2014

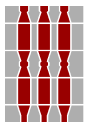
OGGETTO 7	Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX contro TELECOM ITALIA XXX
------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX contro TELECOM ITALIA XXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 "Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale" e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

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 l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la legge regione dell'Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante "regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 "semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali";

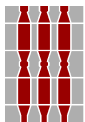
VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"(di seguito Regolamento);

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 corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di



Comitato regionale per le comunicazioni

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 “approvazione del regolamento in materia d'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 pervenuta l'11 settembre 2012 - prot. n. 4292- con la quale XXXXXXXXXXXXXXXX corrente in XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX n. XXX domiciliato c/o Avv. XXXXXXXXXXXX, 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;

VISTA la nota datata 27 settembre 2012 -prot. n. 4564- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria assegnando nel contempo termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

VISTE le note difensive dell'istante del 19 ottobre 2012 prot. n. 5125 e documentazione allegata

VISTA la nota difensiva dell'operatore del 05 novembre 2012 prot. n. 5702;

VISTA la note di replica 16 novembre 2012 prot. n. 6239 pervenuta oltre il termine fissato dal responsabile del procedimento;

VISTE le note difensive del 31 gennaio 2013 prot. n. 859 e documentazione allegata;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

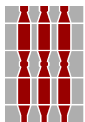
1.1-L'istante, relativamente all'utenza telefonica XXXXXXXXXXXX, fissa affari a se stessa intestata per i servizi internet/Adsl e ISDN in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-in data 23 gennaio 2012 la società trasferiva la propria sede operativa con contestuale trasloco del numero telefonico XXXXXXXXXXXX alla Via XXXXXXXXXXXX, in XXXXXXXXXXXX (XX);

b)-veniva firmato nuovo contratto telefonico per la medesima utenza comprensivo di linea voce XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX, con due linee interne; linea dati internet 7 meg, comprensivo di ROUTER WIFI in comodato d'uso oneroso;

c)-l'utenza veniva attivata il 13/02/2014;

d)-la linea dati, nonostante le assicurazioni di Telecom Business 191, non veniva attivata in quanto non disponibile;



Comitato regionale per le comunicazioni

e)- in data 14 febbraio 2012, la XXXXXXXXXXXX inviava disdetta della linea dati per mancanza di linea ADSL certificata dal tecnico della Telecom Italia intervenuto in loco;

f) – per la linea voce venivano subito riscontrati problemi in entrata ed in uscita, di interferenze, fruscii, cadute improvvise della linea durante la conversazione e per lunghi periodi del giorno di totale assenza di linea,

g)-veniva depositato UG e GU5 in data 18 maggio 2012 per il malfunzionamento della linea voce;

h)- a tal fine veniva emesso Provvedimento Temporaneo n. 41/2012 dell' 8 giugno 2012 prot. n. 2856 al fine di ripristinare il corretto funzionamento della linea voce. L'operatore in data 24 maggio 2012 concordava con il cliente la trasformazione della linea analogica dell'utenza n. XXXXXXXXXXXX e l'attivazione di una nuova linea in esenzione spese con altra numerazione XXXXXXXXXXXX;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede la somma di € 6.254,84 a titolo di indennizzo complessivo. Tale somma è stata ridotta ad € 5.706,69 a seguito di accrediti fatti dall'operatore sulla fattura n. XXXXXXXXXXXX emessa il 06/12/2012.

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi, in sintesi, espone quanto segue:

- per le due numerazioni XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, il servizio ADSL non fu trasferito per problematiche tecniche.

- Telecom è intervenuta sempre per il ripristino del servizio e l' inconveniente venne eliminato con la trasformazione della linea rimasta.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore chiede in via principale di riconoscere la correttezza dei propri comportamenti ed in via secondaria di convocare l'udienza di discussione.

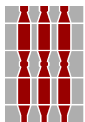
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1. Indennizzo per ritardo nel trasloco della linea

La domanda di indennizzo avanzata dall'istante nei confronti dell'operatore Telecom è fondata e conseguentemente va accolta per i motivi che seguono.

L'istante ha firmato il 23/01/2012 nuovo contratto per il trasloco della linea XXXXXXXXXXXX mentre il trasloco della linea è avvenuto il 13/02/2014, come risulta dalle memorie dell'operatore 05 novembre 2012 Prot. n. 5702 e come confermato dall'utente nei propri scritti difensivi;

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui (cfr Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677) *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del*



Comitato regionale per le comunicazioni

termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".

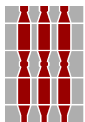
Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (*ex plurimis*, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo o la mancata attivazione di un servizio alle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento della obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formali" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto è accaduto.

In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti.

Nella fattispecie spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che il ritardo era stato determinato da circostanze o problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. In mancanza di qualsivoglia prova e attività difensiva dell'operatore, si ritiene che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco della linea, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Pertanto poiché la Carta dei servizi Telecom Italia all'art. 4 prevede l'attivazione e/o il trasloco entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta ed in caso di ritardo un indennizzo



Comitato regionale per le comunicazioni

automatico pari al 50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo, si ritiene applicabile la norma in questione.

Conseguentemente, tenuto conto che il contratto di trasloco è stato firmato il 23/01/2012, e detratti i 10 giorni lavorativi previsti dalla carta dei servizi, all'istante spetta un indennizzo dal 07/02/2012 (ovvero aggiungendo al 23/01/2012 i 10 giorni lavorativi indicati nella carta dei servizi) al 13/02/2012, data dell'attivazione della linea.

Nella fattispecie, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

- A) l'art. 2, comma 1, Allegato A che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;
- B) l'art. 2, comma 2, Allegato A che prevede l'applicazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del Regolamento indennizzi;
- C) art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

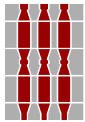
Nel caso concreto, nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione non è stata formulata dall'operatore alcuna proposta, con conseguente applicabilità del Regolamento.

Poichè l'istante ha versato la somma di € 140,26 oltre iva a titolo di canoni bimestrali, il 50% del canone mensile è pari ad € 35,70. Fatti i conti spetta all'istante dal 07/02/2012 al 13/02/2012 a titolo di indennizzo la somma di € 210,39 oltre IVA (6 giorni x 35,70). poiché è già stata rimborsata all'istante la somma di € 239,50 oltre iva (ritardato trasloco linea) nella fattura n. XXXXXXXXXXXX emessa il 06/12/2012 nulla è dovuto.

Poichè tale indennizzo è superiore a quelli previsti dal Regolamento Indennizzi che è pari ad € 7,5 ex art. 3 delibera n. 73/11/Cons; ne consegue che in forza dell'art.2, comma 2 di detto Regolamento, nel caso di specie, la determinazione dell'indennizzo va effettuata sulla base dell'indennizzo contrattualmente sopra individuato, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti dalla carta dei servizi.

2.2 Indennizzo per mancata attivazione ADSL

L'utente ha dedotto di aver sottoscritto un contratto con Telecom per l'attivazione di una linea ADSL il 23/01/2012, in realtà la linea internet non è mai stata attivata. Tale circostanza è confermata dallo stesso tecnico della Telecom che in data 14/02/2012 ha certificato l'impossibilità della attivazione per problemi tecnici, circostanza confermata nella memoria Telecom 05/11/2012 Prot. n. 5702 nella quale si precisa che "le due utenze sono attestate ad apparato di commutazione remota non equipaggiato con le apparecchiature indispensabili per la fornitura del servizio".



Comitato regionale per le comunicazioni

Pertanto, l'istante a seguito di intervento del tecnico Telecom ha inviato fax di disdetta immediata della linea dati proprio per mancanza di linea, certificata da parte del tecnico. Tuttavia si precisa che, al momento della sottoscrizione del contratto, nulla la Telecom Italia XXX ha evidenziato in tal senso, anzi, ha assicurato l'istante che la ricezione era ottima e non ci sarebbe stato alcun tipo di problema. Telecom nella sua memoria ha evidenziato che le due utenze erano attestate ad apparato di commutazione remota non equipaggiato con le apparecchiature indispensabili per la fornitura del servizio e che L'ADSL non rientra nel concetto di servizio universale e non costituisce dovere per i gestori di TLC nelle località in cui il servizio non è esteso. L'istante nella memoria 15/11/2012 ha precisato che la linea dati fu trasferita ma solo al momento delle prove in loco, il tecnico, a differenza dell'operatore che assicurava l'esistenza della ADSL, si rendeva conto che la linea non era materialmente prevista e perciò la XXXXXXXXXXXX, presso la sede della suddetta società, restituì al tecnico il router e il modem. Inoltre l'istante lamenta che nelle fatture emesse da Telecom, nonostante l'assenza di centralina per il collegamento per il servizio ADSL, sono sempre stati addebitati il servizio non fornito e gli strumenti accessori. Alla affermazione di Telecom che "l'ADSL non rientra nel concetto di servizio universale e che la sua fornitura non costituisce dovere per i gestori di TLC, l'istante contesta che non è nella possibilità dell'utente di verificare le centraline territoriali in cui si allacciano le linee telefoniche, essendo le stesse di proprietà esclusiva di Telecom e dunque spetta a Telecom provvedere ad adempiere all'erogazione del servizio promesso per non incorrere nell'inadempimento contrattuale.

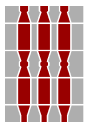
Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti o di provare che il mancato adempimento è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. Nella memoria difensiva dell'operatore Telecom Italia XXX si dichiara "le due utenze sono attestate ad apparato di commutazione remota non equipaggiato con le apparecchiature indispensabili per la fornitura del servizio".

Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una sua responsabilità contrattuale per la mancata attivazione della linea dati, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si prende a riferimento il periodo che corre dal 23/01/2012 al 14/02/2012 data del recesso.

Nella fattispecie, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

A) l'art. 2, comma 1, Allegato A che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;



Comitato regionale per le comunicazioni

B) l'art. 2, comma 2, Allegato A che prevede l'applicazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del Regolamento indennizzi;

C) l'art. 3 comma 1, Allegato A che prevede l'applicazione dell'indennizzo di € 7,50 per ciascun servizio non accessorio per ogni giorno di ritardo;

D) art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Nel caso concreto, nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione non è stata formulata dall'operatore alcuna proposta, con conseguente applicabilità del Regolamento.

Fatti i conti dal 23/01/2012 al 14/02/2012, data della disdetta, per il periodo di gg. 21, spetta all'istante, a titolo di indennizzo, la somma di € 15,00 giornalieri, trattandosi di utenza affari complessivamente **€ 315,00** (€ 15,00 x gg. 21)

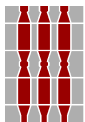
2.2.1 Rimborso importi fatturazione per servizi ADSL non fruiti dall'istante

Quanto alla richiesta di rimborso delle fatture relativamente al canone del servizio ISDN si precisa che: in merito alla fattura n. XXXXXXXXXX emessa il 05/04/2012 e dunque successivamente alla disdetta dell'utente datata 14/02/2012, periodo febbraio -marzo, l'importo di € 140,26+iva (canoni) già pagata - relativa al servizio internet 7 mega, linea voce ISDN, isdn-nt1 plus affari, router WIFI (bimestre maggio-giugno)- deve essere rimborsata per mancata fruizione del servizio. Per la fattura n. XXXXXXXXXX emessa il 06/06/2012 periodo aprile maggio, l'importo di € 140,26+iva (canoni) già pagata - relativa al servizio internet 7 mega, linea voce ISDN, isdn-nt1 plus affari, router WIFI (bimestre luglio-agosto) deve essere rimborsata per mancata fruizione del servizio. Per la fattura n. XXXXXXXXXX emessa il 06/06/2012 periodo giugno luglio, va restituito l'importo di € 60,00 + iva per la trasformazione dell'impianto. A seguito del deposito del formulario GU5 la Telecom con memoria 24/05/2012 si impegnava a trasformare l'impianto del cliente da linea ISDN ad analogico, con la trasformazione in linea analogica del numero XXXXXXXXXX e con l'attivazione di una nuova linea in esenzione spese. In realtà la trasformazione è stata pagata dall'istante, e se ne chiede la restituzione nonché il rimborso dell'importo di € 40,00 +iva - relativa a internet 7 mega, router WF (bimestre settembre -ottobre). Da tale somma complessiva di € 374,52 + iva, va detratto l'importo di € 160,00+iva, già rimborsati all'istante nella fattura n. XXXXXXXXXXXXXXXX emessa il 06/12/2012

Complessivamente la somma da rimborsare è pari ad **€ 220,52 oltre IVA**

2.3 Indennizzo per malfunzionamento linea telefonica

In merito alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica, per il quale è stato richiesto l'emissione del provvedimento temporaneo n. 41/2012 l'istanza va accolta. L'istante, infatti, mediante numerosi reclami ha comunicato a Telecom che per la linea voce ha subito riscontrati problemi in entrata ed in uscita, di interferenze, fruscii, cadute improvvise della



Comitato regionale per le comunicazioni

linea durante la conversazione e per lunghi periodi del giorno di totale assenza di linea, tant'è che il Provvedimento Temporaneo n. 41/2012 dell' 8 giugno 2012 prot. n. 2856, veniva emesso allo scopo di diffidare l'operatore al ripristino del corretto funzionamento della linea voce.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si prende a riferimento il periodo che corre dal 20/03/2012 al 15/06/2012.

Nella fattispecie, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

A) l'art. 2, comma 1, Allegato A che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

B) l'art. 2, comma 2, Allegato A che prevede l'applicazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del Regolamento indennizzi.

Pertanto in base alla Carta dei servizi Telecom Italia all'art. 4 prevede l'attivazione e/o il trasloco entro il termine di 10 giorni dalla richiesta ed in caso di ritardo un indennizzo automatico pari al 50% del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

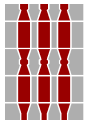
Poichè l'istante ha versato la somma di € 140,26 oltre iva a titolo di canoni bimestrali, il 50% del canone mensile è pari ad € 35,70, all'istante va riconosciuto dal 20/03/2012 al 15/06/2012 un indennizzo complessivo di € 3.070,20 (86 giorni x 35,70), detratti € 150,75 + iva (rimborso ritardata riparazione guasto) già rimborsati all'istante nella fattura n. XXXXXXXXXXXX emessa il 06/12/2012 residua la somma di € 2.919,45

2.4 Indennizzo per mancata fruizione della linea ISDN

In merito alla linea ISDN Telecom respinge ogni responsabilità, affermando nella memoria 05/11/2012 prot. n. 5702 che i problemi tecnici che la linea presentava, dipendevano dalla distanza tra il terminale d'utente e la centrale che non supportava la tecnologia ISDN e che l'inconveniente fu eliminato con la trasformazione della linea rimasta, d'intesa con il ricorrente e senza costi a suo carico, in tecnologia RTG.

L'istante da parte sua obietta che a seguito della trasformazione della linea l'istante non ha più potuto usufruire del servizio ISDN, con conseguente aggravio di costi per l'attivazione del nuovo numero telefonico e la conseguente separata fatturazione. Con il servizio ISDN infatti lo stesso operatore dice "Con Linea voce ISDN puoi effettuare contemporaneamente due conversazioni telefoniche; telefonare e allo stesso tempo mandare o ricevere un fax (oppure utilizzare il POS) ecc."

Le doglianze dell'istante vanno accolte in quanto dal comportamento tenuto dalla Telecom Italia circa la assicurazione del servizio nella zona ove ha sede la XXXXXXXX, discende la mancata trasparenza contrattuale da parte dell'operatore circa il disagio/costo subito per la linea ISDN;



Comitato regionale per le comunicazioni

pertanto l'utente ha diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

A) l'art. 2, comma 1, Allegato A che prevede la non applicazione del Regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

B) l'art. 5, comma 2, Allegato A che prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore.

C) art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Fatti i calcoli all'istante va riconosciuto a titolo d'indennizzo dal 23/01/2012 al 15/06/2012 (cfr fattura bimestre giugno-luglio 2012) la complessiva somma di **€ 1.440,00** (10,00 x 144 giorni)

2.5 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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.6 Inammissibilità rimborso somme sostenute con altro operatore

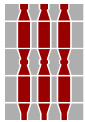
Sono inammissibili sia le domande di rimborso delle spese sostenute, sia quelle di restituzione delle somme non risparmiate, tutte consistenti in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

2.7 Sulle spese del procedimento

Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXXXXX corrente in XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX domiciliata c/o Avv. XXXXXXXXXXXX, l'operatore **TELECOM ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore, per i motivi sopra esposti, è tenuto a:



Comitato regionale per le comunicazioni

– **corrispondere** all'istante la somma complessiva di € 4.674,00 oltre iva e interessi legali dall'11/09/2012 al saldo

– **rimborso** di € **220,52 oltre iva**, e interessi legali dall' 11/09/2012 al saldo

- **corrispondere** all'istante la somma di € 50 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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 sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE (Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)