

CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 30/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FRONTICCA S.N.C. DI FRONTICCA E
FRONTICCA CONTRO TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 28 del mese di OTTOBRE presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 16 OTTOBRE 2013 Prot. n. 10404/C
contro
TELECOM ITALIA S.P.A.

DELIBERA N. 30/2014 del 28/10/2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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” ed, in particolare, l’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione 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’AGCOM 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 dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "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'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 16 ottobre 2013, Prot. n. 10404/C nei confronti di Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 5/11/2013, Prot. 10971/C, inviata alla parte istante e alla Telecom Italia S.p.A., con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 20.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.144/2013 del 20.12.2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In data 16 ottobre 2013, la *[redacted]*, presentava l'istanza di definizione della controversia nei confronti di Telecom Italia S.p.A., acquisita al prot. n. 10404/C, adducendo che i servizi di scommessa da essa svolti avessero subito notevoli danni a causa del malfunzionamento per circa due mesi (febbraio e marzo 2013) della linea telefonica e ADSL e che in data 3.03.2013 si fosse verificata la totale interruzione del servizio di telefonia e ADSL.

Pertanto, l'istante, chiedeva:

- i) indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati per circa due mesi;
- ii) indennizzo per sospensione ed interruzione della linea voce e dati ;
- iii) indennizzi ai sensi della delibera 73/11/CONS.

La Telecom Italia S.p.A. con memoria difensiva del 2.12.2013 riconosceva l'esistenza di un disservizio sulla regolare fruizione della linea voce ed ADSL da parte dell'istante per un periodo di 15 gg. nei mesi di febbraio e marzo, a fronte del quale dichiarava di aver già provveduto ad indennizzare l'utente con un accredito di € 233,75 che sarebbe stato visibile sulla successiva fattura relativa al primo bimestre 2014.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 20.12.2013, la Società Telecom, intervenuta telefonicamente, si riportava alla memoria depositata, offrendo all'istante, a titolo meramente conciliativo, la somma di € 150,00.

Il rappresentante legale della Società istante, comparso personalmente alla predetta udienza di discussione, si riportava alle richieste presentate nel mod. GU14, ritenendo tardivi gli indennizzi offerti dalla Compagnia telefonica in sede di definizione e, chiedendo il riconoscimento delle spese di procedura.

Non avendo le parti raggiunto un accordo, la controversia veniva trattenuta in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Indennizzo per disservizi sulla linea voce e dati.

E' acclarato che in tema di definizione di controversie tra operatori telefonici ed utenti, l'onere della prova di aver correttamente adempiuto la prestazione oggetto del contratto tra le parti, grava sull'operatore telefonico che è l'unico in grado di fornire la relativa documentazione tecnica probatoria. L'utente, da parte sua, deve puntualmente segnalare il disservizio all'operatore telefonico per consentire di intervenire tempestivamente al fine di risolverlo o, in caso ciò non fosse possibile, fornire le delucidazioni del caso all'utente.

Nel caso in esame, dal retrocartellino fornito dalla Telecom Italia S.p.A. risulta che, in effetti, l'utente nel periodo dallo stesso indicato (febbraio-marzo 2013) avesse presentato due segnalazioni di disservizio, però solo sulla linea ADSL. Più precisamente, risulta una prima segnalazione datata 11.02.2013, con eliminazione del disservizio in data 13.02.2013 (dicitura "Data Fine Disservizio" sul retrocartellino) ed una seconda segnalazione in data 3.03.2013 - giorno in cui l'utente lamentava la sospensione/interruzione del servizio - a cui non corrisponde alcuna data di fine disservizio, ma soltanto di chiusura del TT (Trouble Ticket) in data 7.03.2013, non provante l'effettiva eliminazione del disservizio.

Poiché l'utente deduceva un disservizio relativo ai mesi di febbraio e marzo 2013 e, dalla documentazione richiamata prodotta dall'operatore, non risulta la soluzione del disservizio entro il mese di marzo, si desume che l'utente abbia subito un giorno di sospensione/interruzione del funzionamento della linea ADSL e che, probabilmente sino al 31 marzo 2013, non abbia completamente risolto il malfunzionamento inerente il solo traffico dati.

In tal caso, volendo ipotizzare la quantificazione di un indennizzo, si potrebbero conteggiare: un giorno di sospensione/interruzione e 26 giorni di malfunzionamento - considerati i due giorni di franchigia - della linea ADSL per un indennizzo complessivo di € 145,00.

Inoltre, attenendoci esclusivamente alle risultanze del retrocartellino agli atti, nulla risulterebbe nel periodo lamentato dall'utente, circa l'esistenza di segnalazioni di sospensione o malfunzionamento della linea voce, tal che non si potrebbe riconoscere un indennizzo per la linea voce.

Cionondimeno, consta, sempre dal retrocartellino prodotto da Telecom Italia S.p.A., che vi siano state altre segnalazioni di disservizi da parte dell'utente, però relative a periodi antecedenti rispetto a quelli indicati dall'utente stesso nel modello UG14.

Ciò detto, poiché la Compagnia telefonica ha inteso indennizzare l'utente con la corresponsione della somma complessiva di € 233,75, applicando i parametri vigenti per i contratti business e per un periodo di 15 giorni per disservizi inerenti, sia la fonia che l'ADSL, questo Comitato, richiamandosi al principio di equità teso a riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, ritiene congruo e soddisfacente l'indennizzo applicato da Telecom Italia S.p.A.. Di conseguenza, vanno rigettate le richieste sub i) ed ii).

Altre richieste

La richiesta sub iii), così come formulata dall'utente, non è accoglibile in quanto generica e non definita, mentre ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS, si attribuisce all'utente il riconoscimento delle spese procedurali sostenute per l'esperimento del tentativo

di conciliazione e per la presente procedura che, con riferimento alla partecipazione ed al contegno tenuto dalle parti, stimasi equo liquidare nella somma di € 200,00;

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 16 OTTOBRE 2013 Prot. n. 10404/C

l'operatore Telecom Italia S.p.A. è tenuto a:

- corrispondere € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS ss.mm.ii..

La somma complessiva di € 200,00 dovrà essere corrisposta entro 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted] e [redacted], da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso la sede di [redacted] (PZ) alla [redacted].

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.

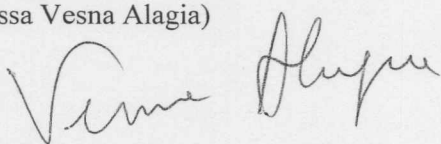
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

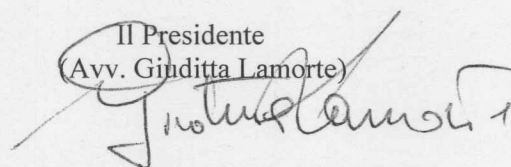
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

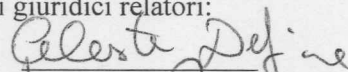


Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici relatori:

Avv. Celeste Defina



Avv. Elisabetta Morfini

