



PRATICA 173

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI****DELIBERAZIONE n. 45 del 29/07/2015****Oggetto: Definizione della controversia: ... c/ Telecom Italia S.p.A.**

L'anno ... addì ... del mese di ..., nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F - Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

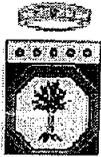
Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie alle
Comunicazioni

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Premesso che:

- Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:
- con istanza GU14 il Sig. [redacted] chiedeva l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai fini della definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.a. relativa alla fornitura del servizio di telefonia fissa sulle utenze [redacted];
 - In particolare, chiedeva la liquidazione dell'indennizzo per sospensione dei servizi di fonia e adsl e per l'omesso riscontro ai reclami;
 - Telecom si costituiva ritualmente nel procedimento;
 - con memorie difensive le parti precisavano le rispettive posizioni;
 - all'udienza fissata per la discussione della controversia le parti precisavano i fatti e le richieste, come da relativo verbale;
 - esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

Il sig. [redacted] intestatario del numero di utenza [redacted] (Fonia e ADSL) nella formulazione del GU14 lamentava quanto segue:
"Sin dall'attivazione dei servizi col gestore Telecom l'utente ha subito periodiche sospensioni immotivate e ingiustificate dei servizi (sia fonia che ADSL). Nell'anno 2010 tali sospensioni/interruzioni sono sempre state più frequenti e continuative (anche per più settimane). Da gennaio a settembre 2010 l'utente lamenta oltre 60 giorni di sospensione fonia e ADSL. Dal 22.09.2010 fino al 29.12.2010 (data quest'ultima in cui i servizi sono stati ripristinati solo a seguito del GU5) la sospensione fonia ed ADSL è stata pressoché totale. Le contestazioni/reclami mossi anche a mezzo raccomandate a/r non sono state riscontrate dal gestore. A motivo di tale situazione l'utente oltre al pregiudizio economico dovuto all'acquisto di ricariche e cellulare sta subendo un grave pregiudizio anche fisico psichico a motivo dell'impossibilità di comunicare col proprio figlio in Argentina (figlio col quale aveva ripreso i rapporti dopo un lungo periodo di liti) figlio, quest'ultimo il quale non crede ai disagi che il padre sta subendo a motivo di un gestore telefonico".

2. Risultanze istruttorie.

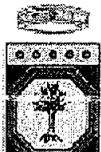
A seguito della memoria difensiva del 26.09.2011 inviata da Telecom Italia per parte dell'avv. Amedeo Parente si evince che:

- in data 10.11.2010 perveniva a Telecom il reclamo del cliente;
- in data 01.12.2010 riscontro al reclamo da parte di Telecom;
- in data 23.11.2010 nuovo reclamo a mezzo fax;
- in data 21.12.2010 riscontro al reclamo "abbiamo provveduto alla riparazione della linea"
- si allega copia della procedura di gestione dei guasti (retro cartellino)

Si attesta che:

- "tutte le segnalazioni antecedenti al 04.05.2010 risultano chiuse entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di abbonamento".
- "dal 04.05.2010 risultano solo brevi periodi di malfunzionamento della linea fonia ADSL per un totale di gg. 22"
- "la situazione amministrativa evidenzia una morosità di euro 545,96..."

Dalla memoria di replica del 10.10.2011 (prot.n. 20110015940) a firma degli avvocati [redacted] si evince che:



“nessun riscontro è stato mai reso”;

- “...durante il periodo compreso tra il 22 settembre e il 29 dicembre 2010...il servizio fonia e ADSL...non ha mai funzionato”;
- “...nei periodo intercorrente tra il mese di gennaio e il mese di settembre 2010...il servizio ha funzionato in maniera incostante e saltuaria”;
- “...la controparte, nel cartellino annesso allo scritto difensivo esibito, elenca una serie di date nelle quali l’utente ha segnalato i disservizi riscontrati sulla propria linea di utenza e date nelle quali (solo dietro segnalazione dell’utente) la Telecom avrebbe - a suo dire - provveduto al ripristino del servizio sospeso. Essa società, tuttavia ha omesso di offrire (come avrebbe dovuto fare) il dettaglio di tutti i periodi, nella loro completa estensione, durante i quali è persistito il mancato funzionamento dei servizi lamentato”;
- “...gli odierni deducendi chiedono che l’AGCOM intervenga, nell’esercizio dei suoi poteri al fine di verificare l’ottemperanza del gestore Telecom agli obblighi di fornitura, in maniera continuata, del servizio universale allo stesso imposto ex lege:”
- “la morosità non rientra nella materia della pendente procedura...non può costituire oggetto di alcuna pronuncia da parte di codesto Organo decisionale.”

Durante l’udienza di discussione, tenutasi in data 07 ottobre 2011 presso questi uffici, le parti presenti hanno verbalizzato quanto segue:

- L’Avv. *[nome]*, per l’istante, insiste sulle proprie deduzioni e conclusioni per come articolate in seno al GU14 nonché alla memoria di replica depositata in data 30.09.2011, della quale richiede integrale accoglimento.
- L’Avv. Gaetano Nunziata, per Telecom, si riporta integralmente alla memoria istruttoria, e ai relativi documenti, del 26/09/2011 e ne chiede l’integrale accoglimento. Per quanto riguarda la memoria di replica si oppone alla sua acquisizione agli atti e chiede che non venga considerata perché non è mai stata inviata allo scrivente, non consentendo alcuna controreplica. In ogni caso, chiede di essere rimesso in termini per eventuali controrepliche.
- L’Avv. *[nome]* contesta quanto appena verbalizzato dall’Avv. Nunziata e insiste nelle proprie richieste, segnalando di aver operato nel rispetto dei termini. Si oppone altresì alla richiesta di rimessione in termini avanzata dall’Avv. Nunziata perché inammissibile e improponibile.
- L’Avv. *[nome]* ribadisce la sua richiesta di non acquisizione agli atti della memoria di replica dell’Avv. *[nome]* e la sua richiesta di rimessione in termini per consentire una normale, regolare attività difensiva.

Dalla documentazione prodotta in atti risulta che:

- il disservizio lamentato dall’utente risulta essere un “malfunzionamento del servizio” e non già una sospensione dello stesso servizio come per altro si evince dal art. 5 comma 2 della delibera AGCOM 73/11 cons. che recita “nel caso di irregolare o discontinuo erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio...gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”;
- dalla copia di procedura di gestione dei guasti (retro cartellino) allegata alla memoria istruttoria dal gestore depositata in data 26 settembre 2011 prot. n. *[numero]* risulterebbero n.22 giorni di disservizio, volendo calcolare le giornate di sospensione senza alcuna interruzione;
- non appaiono possibilità di valutare altri periodo di sospensione o malfunzionamento in quanto nessuna documentazione è stata prodotta dall’utente se non la sua dichiarazione formulata nell’istanza introduttiva. Peraltro in udienza la parte istante ha negato



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

controrepliche al gestore precludendosi ulteriori certificazioni dalle quali si potessero evincere altri periodi "Si oppone altresì alla richiesta di rimessione in termini avanzata dall'Avv. ... perché inammissibile e improponibile".

- Con riferimento alla gestione dei reclami si evince che il gestore ha prodotto due istanze di riscontro una delle quali, quella prodotta in data 01.12.2010, appare evidente, non si possa prendere in considerazione in quanto sia pure gestito entro i tempi indicati dalla carta dei servizi, non risulta esaustivo anche in riferimento ai sensi dell'art.8 comma 4 della delibera 179/03/CSP (...in quanto sprovvista di adeguata motivazione ed inadeguata gestione della pratica chiara ed esaustiva per l'utente). Il secondo reclamo appare gestito correttamente sia nei termini temporali che in quelli della chiara ed esaustiva risposta all'utente.
- Per quanto riguarda il mancato riscontro ai reclami, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'utente in quanto questo Ufficio valuta gli stessi reclami regolarmente gestiti da Telecom così come da condizioni generali di abbonamento e carta servizi (il reclamo del 10.11.2010 veniva riscontrato il 01.12.2010; il reclamo del 23.11.2010 il 21.12.2010).

Per quantificare le richieste di indennizzo dell'utente, questa Autorità ha provveduto, ad ulteriore garanzia dell'utente, a richiedere al Gestore integrazioni istruttorie aventi ad oggetto le condizioni contrattuali e tariffarie applicate al contratto in essere, eventuali modifiche intervenute e fatture pagate.

Dall'esame della documentazione prodotta si evince che il canone bimestrale, relativo al servizio fonia, è pari ad euro 32,16 iva inclusa; mentre il canone bimestrale relativo all'ADSL è di euro 39,90.

Dai conteggi effettuati risulta migliorativo, per l'utente, e quindi applicabile l'indennizzo calcolato secondo le condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia in luogo della delibera 73/11/Cons.

Per quanto riguarda il calcolo dei giorni di disservizio, questo Autorità prende atto delle dichiarazioni del Gestore contenute nella memoria difensiva.

3. Conclusioni.

In considerazione di quanto esposto in premessa e delle risultanze istruttorie, in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a corrispondere:

- un indennizzo di **euro 396,22** (22 giorni di malfunzionamento linea voce per € 8,04 euro = €176,88 e 22 giorni malfunzionamento ADSL per € 9,97 = € 219,34);
- l'importo di **€ 110,00 (cento/00)** per le spese sostenute dall'utente per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

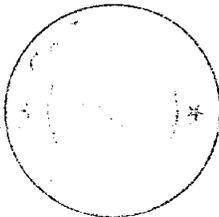
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003.

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

Il Responsabile del procedimento
Dott. Nicola Scelsi

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
di n° 5 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi