



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 13 del 16 aprile 2012

OGGETTO	Definizione della controversia TAMAGNINI xxxx 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: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

Tamagnini xxxxxxxx contro Telecom Italia xxxx

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”;

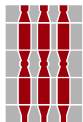
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione 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;



Comitato regionale per le comunicazioni

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 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 il 23 settembre 2011 - prot. n.xxx- con la quale la società Tamagnini xxxxx, corrente in xxxxxxxx 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;

VISTA la nota datata 04 ottobre 2011 -prot.n 4379- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva di Telecom Italia, pervenuta in data 03 novembre 2011 prot.n.5017 , nonché la documentazione alla medesima allegata;

VISTE le memorie del difensore dell'istante pervenute il 03 novembre 2011 (prot.n.5018) e il 14 novembre 2011-prot.n.5257;

VISTI gli atti inerenti la richiesta di provvedimento temporaneo fatta dall'istante in data 23 settembre 2011 ed il provvedimento temporaneo n.2 del 07 ottobre 2011, comunicato alle parti in pari data;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 10 aprile 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante Tamagnini xxxxx nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere sottoscritto in data 30 settembre 2010 con l'operatore Telecom Italia, nell'ambito di procedura di rientro, contratto per l'attivazione delle utenze fisse aziendali a sé intestate;
- b)-di avere inoltrato vari reclami per disservizi, soprattutto alle linee fax;
- c)-di non avere avuto l'attivazione della linea 075/xxxxxx e per tale motivo di avere richiesto , in seno a questa procedura, l'adozione di un provvedimento temporaneo;



Comitato regionale per le comunicazioni

d)-di avere avuto l'attivazione della linea solo dopo l'adozione del provvedimento temporaneo n.2 del 07 ottobre 2011;

e)-di avere subito notevoli disagi per la tardiva attivazione di detta linea telefonica aziendale.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Telecom:

-il pagamento di euro 10.000 a titolo d'indennizzo per l'illegittima tardiva attivazione della linea telefonica sopra indicata;

-il pagamento di euro 30.000 in caso di eventuale perdita di detta numerazione.

1.2-L'operatore Telecom nel proprio scritto difensivo ha eccepito l'irricevibilità dell'istanza di definizione in quanto l'utenza interessata 075/xxxx non corrisponde a quella oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione, introdotto a mezzo formulario UG numero xxx/2011 il quale reca l'utenza 075/xxxx. Sulla base di tale eccezione l'operatore chiede l'archiviazione del procedimento.

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

2.1-In via preliminare va esaminata l'eccezione sollevata dall'operatore la quale, da quanto in atti, è da ritenersi infondata.

Nel formulario UG n.xxx/2011 l'istante, nel "campo" "utenza interessata", ha effettivamente indicato il numero 075/xxxx, ma è anche vero che nel successivo campo "descrizione dei fatti" ha chiaramente esposto che la mancata attivazione riguarda le linee fax 075/xxxx e 075/xxxxxx. Poi, nel formulario GU14 n.xx/2011, introduttivo del presente procedimento, l'istante ha indicato come interessata l'utenza numero 075/xxxx rispetto alla quale, a titolo d'indennizzo per ritardata attivazione, ha richiesto il pagamento di euro 10.000.

Ne consegue, con palmare evidenza, che quanto oggetto del presente procedimento è stato sottoposto al tentativo obbligatorio di conciliazione.

2.2-Nel merito la descrizione dei fatti effettuata dall'istante risulta confermata dai documenti in atti (da intendersi per tali anche quelli versati nel sub-procedimento inerente la richiesta di provvedimento temporaneo di cui al GU5 n.xx/2011).

In particolare dalla copia del contratto sottoscritto dalla società istante in data 30 settembre 2010 risulta che in tale data la stessa ha richiesto a Telecom l'attivazione delle utenze fisse numeri 075/xxxx , 075/xxxx , 075/xxxx; con e-mail a questo Ufficio del 11 novembre 2011 Telecom, a mezzo del signor xxxxx (xxxxxxxxxx) ha comunicato di avere attivato la linea 075/xxxxxxxx in data 03 novembre 2011.

La carta dei servizi Telecom Italia (nella versione estratta dal sito istituzionale dell'Agcom) prevede che *"l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con il clienti, compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un*



Comitato regionale per le comunicazioni

indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo”.

Tale termine di attivazione di dieci giorni è conforme a quanto previsto dalla normativa di settore (Delibera Agcom n.274/07/CONS e succ.modif.).

Non risulta in atti che Telecom abbia incontrato difficoltà tecniche per l'attivazione della linea 075/xxxxxx, non dipendenti da propria colpa.

Ne consegue che Telecom avrebbe dovuto attivare la linea in questione entro il termine del 10 ottobre 2010 e che va riconosciuta responsabile della ritardata attivazione intervenuta il 03 novembre 2011.

A causa della ritardata attivazione l'istante dichiara di avere subito un danno pari ad euro 10.000 di cui richiede il relativo risarcimento.

Poiché 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, la domanda di risarcimento danni della società istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS).

2.3-Sul periodo 11 ottobre 2010 / 02 novembre 2011 va riconosciuto all'istante un indennizzo da quantificarsi tenendo conto di quanto stabilito dalle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-art.2, comma 1 dell'Allegato A il quale 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;

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.3 , comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 7,50 nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto;

-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.

Nella specie l'operatore nel verbale di mancata conciliazione 14/4/2011 non ha proposto, né si è impegnato nei confronti dell'istante.

Dagli atti non risulta l'importo del canone mensile a carico dell'utente e quindi non è desumibile se l'indennizzo contrattuale è superiore a quello previsto dal Regolamento Indennizzi.

Va dunque applicato l'indennizzo giornaliero di €15,00.



Comitato regionale per le comunicazioni

A conti fatti va riconosciuto alla società istante la complessiva somma di **euro 5.805,00** (€15,00xgg.387=€ 5.805,00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della linea 075/xxxxxx.

2.4- 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.

2.5- 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 il 23 settembre 2011 - prot. n.xxxx- dalla società Tamagnini xxxxxx corrente in xxxxxxxx l'operatore **TELECOM ITALIA xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

a)-corrispondere alla società Tamagnini xxxxxxxx per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 5.805,00** a titolo d'indennizzo per la ritardata attivazione della linea 075/xxxxxx oltre interessi legali a decorrere dal 23 settembre 2011 al saldo effettivo;

b)-corrispondere alla società 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 alla società 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.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Perugia, 16 aprile 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2012\Comunicazioni AGCOM\invio 17 aprile 2012\per pubblicazione\Delibera n.13
del 16 aprile 2012 Tamagnini X-Telecom.doc