



Regione Umbria

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

IX LEGISLATURA

PROVVEDIMENTO del Dirigente del Comitato regionale per le Comunicazioni

N. 43 del 27 ottobre 2011

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **A.B.I.R.O.F.**
xxxxxx contro TELECOM ITALIA xxxx



Comitato regionale per le comunicazioni

IL DIRIGENTE

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;

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 depositata in data 18 aprile 2011, prot. n.1850, con la quale la ditta A.B.I.R.O.F. xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA xxx, ai sensi del Capo III del Regolamento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento di cui alla nota prot.n.1875 del 19 aprile 2011 con la quale, tra l'altro, sono stati assegnati alle parti i termini istruttori di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le memorie ed i documenti depositati dalle parti nel rispetto dei predetti termini assegnati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 08 giugno 2011 in cui sono comparse entrambe le parti;

VISTA la richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento prot.n.3803 del 26 agosto 2011;

VISTA la documentazione depositata in data 06 settembre 2011 (prot.n.3934) dall'operatore Telecom in evasione di detta richiesta istruttoria;

PRESO ATTO che il termine di conclusione del procedimento è rimasto sospeso dal 26 agosto 2011 al 06 settembre 2011 ai sensi dell'art. 18, 2° comma del Regolamento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 25 ottobre 2011;

CONSIDERATO

quanto segue:

1.-OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

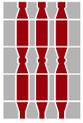
1.1-L'istante, A.B.I.R.O.F xxxxxxxx, nei propri scritti difensivi, relativamente al contratto con la società Telecom Italia di fornitura del servizio telefonico sull'utenza mobile xxxxxxxx rappresenta quanto segue:

-di avere segnalato all'operatore in data 24 dicembre 2010 lo smarrimento della SIM aziendale e di averne richiesto l'immediata restituzione;

-di non avere usufruito del servizio telefonico fino al 22 gennaio 2011;

-di avere subito un danno, quantificato in € 120.000 per 29 giorni d'interruzione del servizio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Telecom Italia il risarcimento del danno subito.



Comitato regionale per le comunicazioni

Tale domanda, all'udienza di discussione del 08 giugno 2011, stante la competenza di questa Autorità, veniva dall'istante limitata al pagamento del solo indennizzo.

1.2- L'operatore, Telecom Italia, nei propri scritti difensivi eccepisce l'incompetenza di questa Autorità a statuire sulla domanda di risarcimento danni e, nel merito, che le previsioni generali di abbonamento ai servizi Tim non prevedono, al punto 6.2, indennizzi in favore dell'utente in caso di riattivazione della carta SIM smarrita oltre 15 giorni dalla richiesta, ma solo l'esenzione dal pagamento del canone che, nel caso di specie non è previsto, dato che l'istante usufruisce di un piano tariffario a consumo senza applicazione di canoni bimestrali.

Sulla base di dette considerazioni l'operatore richiede, quindi, il rigetto della domanda dell'istante.

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

2.1-L'eccezione d'incompetenza dell'operatore deve ritenersi superata in considerazione della riduzione della domanda al riconoscimento del solo indennizzo, operata dalla parte istante all'udienza di discussione. Tale riduzione incide anche sull'individuazione del soggetto competente a decidere la controversia, da considerarsi ab origine di modesta entità e, quindi, delegata al Dirigente, ai sensi dell'art.19, 7° comma del Regolamento.

2.2-Nel merito la domanda dell'istante è fondata e va accolta per i seguenti motivi:

E' fatto pacifico che Telecom ha riattivato il servizio il 22 gennaio 2011, cioè dopo 29 giorni dalla segnalazione di smarrimento della carta sim.

Le condizioni generali del contratto prodotte in atti confermano quanto sostenuto dall'operatore e cioè che, in caso di smarrimento o di furto della carta Sim, qualora Telecom non provveda, entro il termine di giorni 15, a rendere disponibile una nuova carta Sim l'utente "non sarà tenuto al pagamento dei canoni".

In forza di tale previsione contrattuale,quindi, Telecom ha termine 15 giorni dalla segnalazione di smarrimento per reintegrare l'utente di una nuova carta sim e per riattivare il servizio telefonico.

Ne consegue che , per i primi 15 giorni, nessun indennizzo è riconosciuto all'utente.

Per il periodo successivo le condizioni generali di abbonamento riconoscono, a titolo d'indennizzo, solamente l'esonero dal pagamento del canone di abbonamento che, nella specie per quanto risultante dal piano tariffario in atti, non è previsto.

Poiché la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute. Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:



Comitato regionale per le comunicazioni

-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;

-art.3, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 nelle ipotesi di ritardata attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto;

-l'art.12, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede il raddoppio degli indennizzi fissati dagli articoli dal n.3 al n.6 qualora l'utenza interessata sia di tipo "affari" ed il comma 3 dello stesso articolo il quale prevede che per le fattispecie di disservizio non contemplate specificatamente vanno applicate le misure d'indennizzo giornaliero previste per i casi simili.

Nella specie, poiché il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è privo di riconoscimenti d'indennizzi e d'impegni a pagare da parte di Telecom, non può prendersi a riferimento quanto fissato dalle previsioni contrattuali, nella specie pari a zero, ma quello del Regolamento Indennizzi.

Alla fattispecie non essendo espressamente prevista dal Regolamento Indennizzi, in forza della previsione del predetto art.12, comma 3, va applicato l'indennizzo giornaliero del caso simile della ritardata attivazione del servizio, pari ad € 7,50 pro-die , da raddoppiarsi, trattandosi di utenza aziendale.

Il periodo indennizzabile è ricompreso tra l' 08 gennaio 2011 ed il 21 gennaio 2011, pari a complessi 14 giorni.

Ne consegue che all'istante deve essere riconosciuta la complessiva somma di € 210 (€15xgg14=€210) a titolo d'indennizzo.

2.3- 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 riconosciuto e quantificato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4- 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.

D E TERMINA

in accoglimento dell'istanza presentata da A.B.I.R.O.F. xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx



Comitato regionale per le comunicazioni

TELECOM ITALIA xxx, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in xxxxxxxx per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-corrispondere a A.B.I.R.O.F. xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxx la somma di **€ 210,00** (duecentodieci/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dal 18 aprile 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere a A.B.I.R.O.F. xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxx, a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100,00** (cento/00).

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.

La società Telecom è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente decisione entro il termine di 60 giorni dal ricevimento della medesima.

Ai sensi dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98 , comma 11 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 comunicazione del medesimo.

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

Perugia, 27 ottobre 2011

L'istruttore

Avv. Sabrina Di Cola

Il Dirigente

Dott.ssa Simonetta Silvestri