



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 22 del 12 settembre 2011

OGGETTO n. 8	Definizione della controversia: UMBRIA GAS xxx– 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

DELIBERAZIONE N. 22/2011

Definizione della controversia

UMBRIA GAS xxx– TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del 12 settembre 2011

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 regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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”;

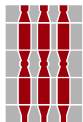
VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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 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” ;



Comitato regionale per le comunicazioni

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 telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 04 marzo 2011 (prot. n.1102), con la quale la società Umbria Gas xx , corrente in xxxxxxxxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xxx;

VISTA la nota datata 08 marzo 2011 (prot.n.1144) 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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 08 giugno 2011 per la discussione della medesima;

VISTA la memoria di Telecom Italia xxx pervenuta il 08 aprile 2011 (prot. n.1726) ;

PRESO ATTO che l'utente in data 19 aprile 2011 ha inviato la memoria difensiva prot.n.1874 e cioè oltre il termine perentorio fissato dalla sopra citata nota del responsabile del procedimento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 08 giugno 2011 nonché la documentazione depositata in tale sede dall'utente, in evasione della richiesta istruttoria del responsabile del procedimento;

PRESO ATTO che in data 17 giugno 2011 è pervenuta la nota difensiva dell'utente prot.n.2903, corredata di varia documentazione, rispetto alla quale l'operatore Telecom Italia, con nota pervenuta il 30 giugno 2011, ha eccepito l'irritualità e l'irricevibilità ;

VISTA la documentazione allegata alla predetta nota dell'operatore prodotta in data 30 giugno 2011, in evasione della richiesta istruttoria del responsabile del procedimento formulata alla predetta udienza di discussione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento e la proposta del Dirigente responsabile;

UDITA la relazione del componente del Comitato dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



Comitato regionale per le comunicazioni

1.1-In via preliminare, ai sensi dell'art. 16, 2° comma, del Regolamento, vanno dichiarate irricevibili le memorie difensive della società istante e la documentazione alle medesime allegate, pervenute il 19 aprile 2011 ed il 17 giugno 2011, oltre il termine istruttorio perentorio del 18 aprile 2011 fissato dal responsabile del procedimento.

1.2-La società istante Umbria Gas nei propri scritti difensivi (istanza introduttiva e deduzioni udienza 08/06/2011) , in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di essere intestataria della linea 07xxx/xxxxxx sulla quale la società Telecom Italia dal 2005 ha attivato (in evasione di richiesta dello stesso istante) il servizio Datawan il quale non ha mai funzionato correttamente;
- b)-di avere fatto vari reclami per detti malfunzionamenti cui però non ha fatto seguito la soluzione tecnica delle problematiche;
- c)-di non avere avuto alcun riscontro scritto ai propri reclami;
- d)-di avere pagato le fatture emesse dalla Telecom fino al conto n.2/2010 incluso nonostante i sopra lamentati disservizi avendo ricevuto consiglio in tal senso dagli addetti al servizio clienti;
- e)-di non avere pagato le fatture emesse da Telecom a decorrere dal conto n.03/2010 incluso in considerazione della mancata soluzione del contestato malfunzionamento.

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

- a)-il pagamento della somma di euro 10.852,50 a titolo di rimborso di quanto indebitamente pagato;
- b)-l'annullamento delle fatture non pagate e riferite al conto n.3/2010 incluso e a quelle successive a detto conto;
- c)-il pagamento della somma di euro 2.200 a titolo d'indennizzo.

1.3-L'operatore Telecom Italia, in sintesi, nei propri scritti difensivi (memorie e deduzioni udienza 08/06/2011) rappresenta quanto segue:

- a)-fatta eccezione per "un'iniziale criticità", risolta con intervento tecnico nel maggio 2006, il servizio ha sempre correttamente funzionato;
- b)-dopo il maggio 2006 non sono pervenuti reclami dell'utente, il quale ha sempre regolarmente pagato le fatture fino al conto n.2/2010 ed ha ricevuto sempre assistenza a mezzo il funzionario dell'area vendita Telecom , signor M. S.;
- c)-a fronte degli iniziali malfunzionamenti sono state emesse n.4 note di credito;
- d)-a partire dalla fattura del conto n.3/2010 la società istante non ha più pagato e alla data dell'8 giugno 2011 ha una morosità di complessivi euro 2.353,50;
- e)-non è pervenuta da parte dell'istante una richiesta di cessazione del contratto il quale è ancora attivo.



Comitato regionale per le comunicazioni

Sulla base di detta rappresentazione Telecom Italia respinge gli addebiti e chiede il rigetto delle richieste dell'utente.

Ai fini di una soluzione transattiva, all'udienza del 8/6/2011, Telecom ha offerto lo storno della posizione debitoria a carico della società istante, che è stata rifiutata dal rappresentate dell'utente.

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

2.1-Dagli scritti difensivi in atti risulta pacifico che la società istante ha regolarmente ed integralmente pagato le fatture emesse da Telecom fino al conto n.02/2010 incluso; risulta altresì pacifico che fino alla data di introduzione del presente procedimento, il servizio Datawan sull'utenza 07xx/xxxxxx ed il contratto inerente il medesimo servizio erano ancora attivi; risulta infine pacifico che precedentemente al maggio 2006 l'utente ha segnalato alla Telecom il malf funzionamento del servizio in questione.

L'utente ha dato prova di avere inoltrato, anche per il tramite del funzionario Telecom signor M. S., almeno quattro reclami, tutti dello stesso tenore, uno dei quali successivo al mese di maggio 2006: trattasi del reclamo inoltrato a mezzo fax il 13 novembre 2008 (come da ricevuta in atti), con il quale l'utente a mezzo del proprio amministratore delegato, contesta che il malf funzionamento non è stato mai risolto, di non avere ricevuto alcuna risposta scritta ai reclami in precedenza inoltrati e richiede il rimborso delle fatture fino ad allora indebitamente pagate.

Telecom nel momento in cui ha dichiarato che successivamente al maggio 2006 non ha ricevuto reclami dall'utente, ha implicitamente ammesso di non avere dato riscontro al reclamo inviato dall'utente il 13 novembre 2008.

2.2-Stante quanto sopra l'operatore Telecom Italia, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, in tema d'inadempimento delle obbligazioni (si veda fra le tante Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936), avrebbe dovuto provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione e cioè di avere correttamente e continuativamente erogato all'istante il servizio Datawan.

Tale prova non è stata fornita; in particolare Telecom non ha prodotto alcuna documentazione comprovante la regolare e continua erogazione all'istante del servizio Datawan, né ha prodotto documentazione comprovante la presenza di ostacoli tecnici che hanno reso impossibile l'erogazione del servizio in questione.

Telecom, inoltre, avrebbe dovuto provare di avere riscontrato per iscritto i reclami dell'utente, entro il termine massimo di trenta giorni previsto dalla propria carta dei servizi; sul punto poiché l'operatore ha prodotto n.4 note di credito l'ultima delle quali emessa in data 09 giugno 2006 può ritenersi che ciò costituisca prova di riscontro positivo ai reclami inviati dall'utente fino



Comitato regionale per le comunicazioni

al 22 maggio 2006. Telecom non ha dato prova di avere dato riscontro al reclamo dell'utente del 13 novembre 2008.

Sulla base delle sopra descritte risultanze probatorie l'operatore Telecom Italia va ritenuto responsabile della mancata corretta e continuativa erogazione del servizio Datawan, nonché del mancato riscontro al reclamo inoltrato dall'istante il 13 novembre 2008.

2.3-Riguardo il primo profilo di responsabilità vanno fatte le seguenti considerazioni:

A)-Non emerge in atti che il malfunzionamento sia stato di rilevanza tale da ricondurre la fattispecie all'ipotesi della "carenza di qualità essenziali" (normativamente prevista dall'art. 1497 cod.civile,applicabile alla somministrazione in forza del richiamo operato dall'art. 1570 cod.civile come affermato, fra le tante, da Cass.civile, sez.III, 11 ottobre 2000 n.13533 e da Cass.civile, sez.III, 06 luglio 2009 n.15796), né tanto meno in quella di "aliud pro alio", in presenza delle quali l'utente nulla deve al fornitore in quanto completamente carente il presupposto del pagamento del prezzo della somministrazione;

-il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento ha accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice piuttosto che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo.

Ciò, ai sensi della previsione generale di cui all'art. 1492 cod.civile, dà diritto alla riduzione del prezzo.

Tale riduzione, in carenza di documentazione in atti, va effettuata facendo ricorso all'equità e determinata in misura pari al 50% di quanto esposto nelle fatture emesse da Telecom a valere dall'attivazione del servizio in poi.

La domanda dell'utente di rimborso è dunque parzialmente fondata.

Telecom deve rimborsare alla società istante il 50% degli importi fatturati fino al conto n.02/2010 incluso ed annullare il 50% degli importi fatturati a decorrere dal conto n.03/2010 incluso e fino al 04 marzo 2011, con conseguente obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'utente stesso;

B)-Il malfunzionamento di un servizio telefonico, di per sé, è fonte di disagi per l'utenza, i quali sono tanto più gravi qualora il fruitore del servizio è, come nella specie, una società di capitali.

La carta dei servizi Telecom prevede che Telecom s'impegna a riparare i guasti della linea telefonica segnalati dalla clientela business entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione con diritto, in caso di ritardo, ad un pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente.

Nella specie dalle fatture Telecom risulta che il canone mensile corrisposto per il servizio Datawan è pari ad euro 64,99, mentre il periodo indennizzabile è dal 11 settembre 2005 (dato



Comitato regionale per le comunicazioni

che, come sopra esposto, v'è prova in atti che l'utente ha inviato il primo reclamo sul malfunzionamento venerdì 09 settembre 2005) al 04 marzo 2011, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento (in considerazione della persistenza, a tale data, sia della vigenza del rapporto contrattuale *inter partes*, sia del malfunzionamento del servizio al medesimo relativo).

Fatti i calcoli (€ 32,50 x gg. 1999) risulta che la somma di euro 2.200 richiesta dall'istante a titolo d'indennizzo è molto inferiore a quanto quantificabile in base alla carta dei servizi Telecom e, quindi, va accolta.

2.4-Riguardo il mancato riscontro ai reclami, come sopra rilevato, in atti non v'è prova del riscontro al reclamo del 13 novembre 2008, riscontro che sarebbe dovuto avvenire per iscritto entro il termine massimo di trenta giorni previsto dalla Carta dei servizi Telecom.

Sul punto l'utente non ha richiesto un indennizzo autonomo e, quindi, la domanda generica d'indennizzo di 2.200 va ritenuta includente anche tale capitolo.

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, tutti 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.

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

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA

in parziale accoglimento delle istanze presentate dalla Umbria Gas xxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx:

Telecom Italia xxx per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

- 1)-**rimborsare** alla società Umbria Gas xxx, corrente in xxxxxxxxx **il 50% degli importi fatturati fino al conto n.02/2010 incluso e ad annullare il 50% degli importi fatturati a decorrere dal conto n.03/2010 incluso** e fino al 04 marzo 2011, con conseguente obbligo di **regolarizzare** la posizione contabile/amministrativa dell'utente stesso;
- 2)-**corrispondere** alla società Umbria Gas xxx, corrente in xxxxxxxxx a titolo d'indennizzo la complessiva somma di **€ 2.200** (duemiladuecento/00) oltre interessi legali a decorrere dal 04 marzo 2011 al saldo effettivo;



Comitato regionale per le comunicazioni

3)-**corrispondere** alla società Umbria Gas xxx , corrente in xxxxxxxxx a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100** (cento/00).

Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Le società Telecom Italia 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 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.

Perugia, 12 settembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

Il Componente Relatore

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)