



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 22 del 12 settembre 2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ TELETU S.p.A.

L'anno 2012 addì 12 del mese di settembre, 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	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	Componente	X	
Adelmo Gaetani	Componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### 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 ( Testo coordinato con le



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

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;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120002833) il Sig. \_\_\_\_\_ titolare dell'utenza n. \_\_\_\_\_ chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Teletu s.p.a. relativa al malfunzionamento della linea voce e adsl;
- con nota (prot. n. 20120007146) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- con nota (prot. n. 20120008919) il gestore, per il tramite del suo legale costituito, depositava rituali memorie;
- all'udienza del 30.4.2012 (prot.20120009175) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;
- con nota prot. n. 20120010540 questa Autorità inoltrava al gestore una richiesta di integrazione istruttoria, riscontrata dalla Società con nota (prot. n. 20120011475) datata 28.5.2012.

Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

Il Sig. \_\_\_\_\_, intestatario della linea telefonica \_\_\_\_\_ lamenta il malfunzionamento della linea telefonica a adsl a partire dal mese di gennaio 2011.

Tale disservizio consisteva, essenzialmente, in continue sospensioni della linea voce e nella periodica impossibilità di accedere al servizio adsl.

Per tali motivi, provvedeva ad inoltrare numerose segnalazioni presso il servizio clienti Teletu, segnalazioni che però non sono sfociate nella definitiva soluzione della problematica lamentata.

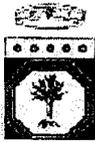
A fronte del perdurare di tale situazione, avviava presso il Co.Re.Com Puglia la procedura di conciliazione con contestuale richiesta di provvedimento d'urgenza mirante ad ottenere il ripristino della linea voce e adsl. La procedura di conciliazione si concludeva in data 26.10.2011 con un verbale di mancato accordo (n. 4173/2011). Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Teletu S.p.A. a provvedere al rimborso delle fatture e al ristoro delle spese di rientro in Telecom e dell'intervento di un tecnico; chiedeva, altresì, il rimborso delle chiamate effettuate dal cellulare, delle giornate lavorative perse e i danni morali.

All'udienza di discussione compariva il solo utente.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 30.4.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

- a) il gestore, per il tramite del suo legale costituito, pur non presenziando all'udienza di discussione, aveva provveduto a depositare memorie difensive con le quali precisava che: "il cliente segnalava i disservizi sulla linea ADSL il 12.05.2011, veniva aperto un ticket tecnico, ma il giorno successivo 13.05.2011 poiché il cliente non era in grado di effettuare verifiche e le modifiche necessarie, veniva invitato a contattare un tecnico di fiducia...";



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

b) con la medesima memoria il gestore riteneva congruo offrire all'utente, a ristoro del disservizio subito, un indennizzo di €400,00;

c) l'utente, in sede di udienza di discussione e con riferimento alle memorie difensive ritualmente depositate dal gestore, dichiarava di aver inoltrato numerosi reclami al servizio clienti Teletu, volti a segnalare il lamentato disservizio; precisava che tali reclami risalivano a partire dal mese di gennaio 2011, periodo nel quale – a seguito del mancato invio di un conto telefonico- veniva sospeso il servizio voce e adsl; chiedeva, pertanto, il riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e adsl a partire da gennaio 2011 fino alla data di rientro dell'utenza in Telecom Italia;

d) in considerazione di quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione, questa Autorità inviava al gestore una richiesta di integrazione istruttoria chiedendo che di fornire: "... *chiarimenti in merito al disservizio lamentato dall'utente e a i reclami da questi inoltrati al servizio clienti a partire dal mese di gennaio 2011*";

e) in ottemperanza a quanto richiesto, il gestore provvedeva ad invia copia della storico della posizione amministrativa e della problematica lamentata dall'utente.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente va precisato che le richieste avanzate dall'utente con l'istanza introduttiva della presente procedura (relative a rimborsi di fatture, di chiamate da numero mobile e di spese di intervento di un tecnico) non possono trovare accoglimento stante la totale mancanza di qualsivoglia documento giustificativo di spese sostenute e/o di conti telefonici dei quali si chiede il rimborso.

Altrettanto non accoglibili sono le richieste di rimborso delle giornate lavorative perse e dei danni morali, atteso che la relativa liquidazione esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS.

Dalle suddette disposizioni si evince che l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, essendo limitato agli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi e nei casi individuati dalle disposizioni normative e delibere AGCOM.

Invece, con riferimento alla *res controversa*, va precisato che il disservizio lamentato dall'utente attiene al malfunzionamento della linea sia per la componente voce che adsl; tale disservizio si è manifestato, in buona sostanza, con continue interruzioni del servizio voce e con l'impossibilità di accedere ad internet.

L'utente si è attivato per la risoluzione dei disservizi lamentati reclamando telefonicamente al servizio clienti e chiedendo in diverse circostanze l'invio di un tecnico; si è, infine, rivolto al Corecom instaurando una procedura d'urgenza chiedendo l'emissione di un provvedimento che obbligasse il gestore a ripristinare il servizio.

Tuttavia, nonostante le reiterate richieste di risoluzione, l'utente, constatato il perdurare dell'inconveniente, decideva di attivare la procedura di rientro presso il gestore Telecom Italia; rientro che si completava in data 29.9.2011.

Tale situazione di disagio, ovviamente, è in netto contrasto con quello che si palesa essere il precipuo obbligo del gestore, ossia garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, in conformità al disposto della delibera 179/03/CSP.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere del servizio promesso ed acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Nel caso che ci occupa, il gestore non solo non ha correttamente erogato il servizio richiesto, ma non ha mai notiziato l'utente su quali potessero esserne le cause.

Anche nel corso della procedura di definizione delle controversie, la società Teletu S.p.A. non ha fornito, né in udienza (a cui non ha presenziato) né mediante le memorie difensive (pur ritualmente depositate), alcun riscontro probatorio utile a dimostrare che la parziale fornitura del servizio non sia ad essa stessa ascrivibile.

Pertanto, considerato che il gestore non ha garantito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni e non ha fornito alcuna prova a sua discolpa, si ritiene che vada riconosciuto il diritto dell'utente alla corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea voce e adsl.

L'indennizzo dovrà essere calcolato tenuto conto dell'art. 5 della delibera 73/11/CONS rubricato "Indennizzo per malfunzionamento del servizio", il quale al comma 2 prevede che: *"nel caso di irregolare o discontinua 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 €2,50 per ogni giorno di malfunzionamento"*.

In merito all'arco temporale in cui calcolare il disservizio, l'utente dichiara, sia in fase di conciliazione che di definizione, di aver segnalato la problematica a partire dal mese di gennaio 2011, mentre il gestore afferma, nelle proprie memorie difensive, che il primo reclamo sporto al servizio clienti risale al 12.5.2011.

Anche la proposizione del formulario GU5, pur essendo relativa al mese di giugno 2011, riporta nella descrizione dei fatti il riferimento al periodo gennaio 2011. Tale circostanza è stata ribadita in occasione dell'udienza di discussione laddove l'utente ha dichiarato: *"di aver inoltrato al servizio clienti Teletu numerosi reclami per segnalare i disservizi sia sulla linea voce che adsl. In particolare precisa che i primi reclami telefonici risalgono a gennaio 2011. In quel periodo, a causa di un ritardo nell'invio della bolletta, mi veniva sospeso il servizio telefonico e adsl..."*.

La successiva richiesta di integrazione istruttoria mirava proprio a comprendere come il gestore si fosse comportato nella gestione dei reclami.

In proposito, tuttavia, il gestore ha depositato solo una copia dello "storico" del cliente, ossia un riassunto della situazione amministrativo-contabile e delle problematiche eventualmente lamentate, ma -di fatto- nulla ha dedotto e/o documentato rispetto sia all'arco temporale del disservizio sia a eventuali circostanze esimenti da responsabilità ad essa stessa ascrivibili.

Né tale documento può essere considerato esplicativo, posto che si limita ad una semplice cronistoria che nulla aggiunge o chiarifica rispetto all'odierna vicenda.

Pertanto, non avendo il gestore fornito prova alcuna in merito alla gestione del disservizio lamentato dall'utente, si ritiene congruo computare ai fini del calcolo dell'indennizzo il periodo intercorrente tra il 01.01.2011 (data di segnalazione della problematica) e il 29.9.2011 (data di rientro dell'utenza in Telecom Italia).

Tenendo presente che gli importi ex art. 5 comma 2 delibera 73/11/CONS, per le motivazioni innanzi espresse, dovranno essere applicati su un totale di 272 giorni, l'importo complessivo che il gestore è tenuto a corrispondere per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL, è pari a complessivi €1.360,00 (€milletrecentosessanta/00) di cui €680,00 per malfunzionamento del servizio voce ed €680,00 per malfunzionamento del servizio adsl.

Si ritiene, altresì, che l'utente abbia diritto alla rifusione delle spese sostenute per il rientro dell'utenza in Telecom Italia pari ad €80,00+iva.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di

B

pell

M



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato sia all'udienza di conciliazione che all'udienza di discussione in sede di definizione della presente procedura.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

### DELIBERA

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

1) corrispondere, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, la complessiva somma di **€680,00 (€seicentottanta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €2,50 *pro die* per il periodo dal 01.01.2011 (data del reclamo) al 29.9.2011 (data di rientro dell'utenza in Telecom Italia) per complessivi gg 272;

2) corrispondere, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL, la complessiva somma di **€680,00 (€seicentottanta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €2,50 *pro die* per il periodo dal 01.01.2011 (data del reclamo) al 29.9.2011 (data di rientro dell'utenza in Telecom Italia) per complessivi gg 272;

3) corrispondere, a titolo di rimborso spese di rientro in Telecom Italia la somma di **€80,00 (€ottanta/00)** oltre IVA;

4) corrispondere al sig. \_\_\_\_\_ l'importo di Euro **100,00 (cento/00)** per le spese sostenute 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.

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. 1.8.2003 n. 259.

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 Direttore  
(dr Domenico Giotta)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

Il Presidente  
(dr Felice Blasi)

*Felice Blasi*



*La presente copia composta  
di n° 5 (cinque) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*



*Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia  
Dot. Domenico GIOTTA*