



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 21 del 12 settembre 2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ TELECOM ITALIA 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



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE 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. 20120009668) la società _____, in persona del legale rappresentante pro tempore, titolare delle utenze n. _____ e n. _____, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. relativa al malfunzionamento delle predette linee;
- con nota (prot. n. 20120010487) 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. 20120013401) il gestore, per il tramite del suo legale costituito, depositava rituali memorie;
- con nota (prot. n. 20120013844) l'utente, per il tramite del suo legale costituito, depositava memorie integrative e di replica;
- all'udienza del 26.6.2012 (prot.20120014046) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

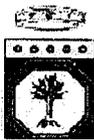
La società _____, intestataria delle utenze n. _____ e n. _____ lamenta, a seguito del rientro delle stesse in Telecom Italia, il malfunzionamento delle linee a partire dal 27 luglio 2011. In particolare la doglianza oggetto della presente controversia ha riguardato l'impossibilità di ricevere chiamate e fax da numerazioni che non fossero appartenenti a Tim o Telecom Italia. Per tali motivi l'istante provvedeva ad inoltrare numerose segnalazioni al il servizio clienti business, 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, che si concludeva in data 15.2.2012 con un verbale di mancato accordo (n. 678/2012). Successivamente, presentava a questa Autorità, istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che, previa declaratoria di responsabilità del gestore convenuto, obbligasse la società Telecom Italia S.p.A. a corrispondere un indennizzo per il disagio patito dall'utente e per l'omesso riscontro al reclamo; chiedeva, altresì, la somma di €500,00 a titolo di rimborso spese sostenute per lo svolgimento della procedura.

All'udienza di discussione comparivano entrambe le parti.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 26.6.2012 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

- a) il gestore, per il tramite del suo legale costituito avv. _____, precisava che: "in sede di definizione della controversia si applicano gli indennizzi previsti dalla tabella A della delibera 73/11/CONS in quanto le Condizioni Generali di abbonamento Telecom non prevedono indennizzi per guasti parziali come risulta essere quello segnalato dal cliente per la linea (_____) in data 31.8.2011 e riparato in data 24.9.2011



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

(.....). Precisa, infine, che per la linea non risultano aperti/segnalati guasti attinenti all'oggetto della presente istanza.";

b) l'avv. costituito per l'utente, si riportava al contenuto della memoria difensiva depositata e insisteva: "...per la liquidazione degli indennizzi quantificati così come stabilito dall'art. 2 comma 2 della delibera 73/11/CONS. Precisa, infine, che si riserva di agire dinanzi all'Autorità Giudiziaria per il risarcimento dei danni".

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si precisa che non può trovare accoglimento la domanda di liquidazione delle spese legali, stante il disposto delle Delibere Agcom 173/07/Cons e 529/09/Cons: il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia è infatti forfettariamente predeterminato dalla stessa Authority in conformità al disposto dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/Cons: "Nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

Invece, con riferimento alla *res controversa*, va precisato che il disservizio lamentato attiene al malfunzionamento della linea voce; in particolare l'utente afferma che in data 20.6.2011 sottoscriveva contratto con Telecom Italia S.p.A., denominato Impresa Semplice, onde consentire il rientro delle due numerazioni dal precedente gestore (Fastweb S.p.A.).

In data 26.7.2011 i tecnici Telecom, recatisi presso la sede della società, provvedevano ad installare le borchie ed ogni apparecchiatura necessaria al funzionamento delle utenze.

In buona sostanza, l'odierno istante lamenta che, a far data dal 27.7.2011, le utenze ricevevano chiamate e fax solo da numerazioni Tim e Telecom, non permettendo, al contrario, di ricevere chiamate da altri operatori di telefonia fissa o mobile.

La società si è attivata per la risoluzione dei disservizi lamentati, reclamando telefonicamente al servizio clienti e chiedendo, di fatto, la risoluzione del disservizio occorso.

Il disservizio sarebbe stato risolto solo il 30.11.2011, data in cui le linee avrebbero ripreso a ricevere chiamate da tutti gli operatori.

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 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, è evidente che il gestore non ha correttamente erogato il servizio richiesto, né, tantomeno, si è prontamente attivato per la sua risoluzione.

In proposito, nel corso della procedura di definizione della controversia, la società convenuta ha depositato due schermate (cd retro cartellini) dalle quali si evince che:

- a) per l'utenza (.....) emerge un guasto segnalato il 31.8.2011 e riparato il 23.9.2011;
- b) Per l'utenza (.....) non risultano guasti o segnalazioni.

Tuttavia, 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 delle linee.

L'indennizzo, tenuto conto che le Condizioni Generali di Abbonamento Telecom non contemplano la fattispecie del disservizio parziale, dovrà essere calcolato sulla scorta dei parametri indicati nell'art. 5 Allegato A alla delibera 73/11/CONS, trattandosi di un irregolare (e dunque non conforme agli standard



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

contrattuali) o discontinua erogazione del servizio che non comporta la completa interruzione dello stesso e che arreca, in buona sostanza, minore pregiudizialità rispetto alla completa interruzione; e non vi è dubbio che si versi in tale situazione posto che l'utente stesso dichiara che: *"le suindicate utenze telefoniche ricevevano chiamate e fax solo da numerazioni Tim e Telecom e non consentivano di ricevere chiamate da tutti gli altri operatori di telefonia fissa e mobile"* (cfr memoria di replica in atti).

e non vi è dubbio che si versi in tale situazione posto che l'utente stesso dichiara che: *"le suindicate utenze telefoniche ricevevano chiamate e fax solo da numerazioni Tim e Telecom e non consentivano di ricevere chiamate da tutti gli altri operatori di telefonia fissa e mobile"* (cfr memoria di replica in atti).

In merito, il comma 2 del richiamato art. 5 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"*. Tale disposizione va integrata con il disposto dell'art. 12 comma 2 Allegato A alla del. 73/11/CONS il quale prevede che: *"Se l'utenza interessata è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio.."*

In merito all'arco temporale entro cui calcolare il disservizio, l'utente dichiara, sia in fase di conciliazione che di definizione, di aver segnalato la problematica a partire dal 27.7.2011, giorno successivo all'installazione degli apparati da parte di Telecom, mentre il gestore afferma, nelle proprie memorie difensive, che il primo reclamo che risulta sporto al servizio clienti risale al 30.8.2011 e si riferisce ad una sola utenza.

Tuttavia, non si ritiene pienamente condivisibile la ricostruzione operata dal gestore, posto che dalla documentazione in atti emerge una nota a.r. datata 7.11.2011 con la quale il legale dell'utente contesta il perdurare del disservizio su entrambe le utenze e ribadisce che lo stesso è stato segnalato al servizio clienti fin dal suo manifestarsi. Tale comunicazione è posteriore al periodo indicato da Telecom come arco temporale di risoluzione della problematica.

Alla luce di tali considerazioni, si ritiene congruo computare ai fini del calcolo dell'indennizzo il periodo intercorrente tra il 27.7.2011 (data di segnalazione della problematica) e il 30.11.2011 (data di risoluzione del malfunzionamento).

Tenendo presente che gli importi ex artt. 5 co. 2 e 12 co. 2 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per le motivazioni innanzi espresse, dovranno essere applicati su un totale di 126 giorni, il quantum che il gestore è tenuto a corrispondere per il malfunzionamento del servizio voce è pari a complessivi €1.260,00 (€ milleduecentosessanta/00) di cui €630,00 per il disservizio occorso sulla linea 080/5566680 ed €630,00 per il disservizio relativo alla linea n. 080/5565288.

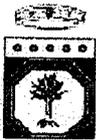
L'utente chiede, altresì, la corresponsione dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo, inviato con nota a.r. del 7.11.2011 e ricevuto dal gestore il 16.11.2011.

Il disservizio, per espressa dichiarazione di parte istante, è stato risolto in data 30.11.2011; è bene ricordare che qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta allo stesso deve essere fornita entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'Autorità precisa che l'obbligo di riscontrare per iscritto ed in maniera adeguata i reclami permane in capo al gestore solo in caso di mancato accoglimento degli stessi e non in tutti quei casi in cui il gestore, anche per *facta concludentia*, risolva la problematica e/o accolga le doglianze.

Per tali motivi, si rigetta la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo formulata dall'utente con l'atto introduttivo della presente procedura.

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



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

1) corrispondere, per la linea telefonica n. _____ e a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, la complessiva somma di **€630,00 (€seicentotrenta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €5,00 *pro die* per il periodo dal 27.7.2012 (data di inizio del disservizio) al 30.11.2011 (data di risoluzione del disservizio) per complessivi gg 126;

2) corrispondere, per la linea telefonica n. _____ e a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, la complessiva somma di **€630,00 (€seicentotrenta/00)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €5,00 *pro die* per il periodo dal 27.7.2012 (data di inizio del disservizio) al 30.11.2011 (data di risoluzione del disservizio) per complessivi gg 126;

3) corrispondere alla società _____ l'importo di **€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.

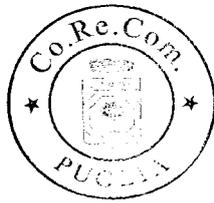
Il Direttore
(dr. Domenico Giotta)

L'istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Il Presidente
(dr. Felice Blasi)

Felice Blasi

Maria Zingaro



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. *[Signature]* **GIOTTA**