



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 31 del 12 dicembre 2011

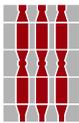
OGGETTO:	Riesame in autotutela della deliberazione n.14 del 11 luglio 2011 definizione della controversia GNONI XXXXX – TELECOM ITALIA XX + TELETU XX (già Oritel XX)
-----------------	---

	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

Riesame in autotutela della deliberazione n.14 del 11 luglio 2011
definizione della controversia GNONI xxx – TELECOM ITALIA xx + TELETU xx
(già Opitel xxx)

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

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”;

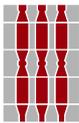
VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento 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);

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”;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.274/07/CONS “modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS recante “mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n.11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n.2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”;

VISTA la circolare dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 09 aprile 2008 recante “modalità attuative della delibera n.274/07/CONS Passaggio degli utenti finali tra operatori”;

VISTA la deliberazione di questo Corecom n.15 del 11 luglio 2011 di definizione delle controversie tra Gnoni xxx , Telecom Italia e TeleTu (già Opitel), comunicata alle parti a mezzo raccomandate rispettivamente ricevute in data 23, 22 e 18 luglio 2011; nonché la deliberazione n.16 del 20 luglio 2011 di questo Corecom a rettifica della numerazione della predetta deliberazione divenuta n.14, comunicata alle parti a mezzo raccomandate rispettivamente ricevute in data 26,27 e 25 luglio 2011;

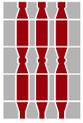
VISTA l'istanza pervenuta in data 08 settembre 2011 -prot.n.3962- a firma dell'Avv. xxxxx redatta in nome e per conto della società TeleTu, con la quale lo stesso, limitatamente alle determinazioni prese nei confronti dell'operatore TeleTu, richiede la modifica in autotutela della suddetta deliberazione n.14 del 11 luglio 2011;

RICHIAMATO il verbale della riunione di questo Corecom del 12 settembre 2011 nel quale nulla si oppone all'avvio del procedimento in autotutela;

VISTA la nota prot.n.4348 del 03 ottobre 2011 con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento finalizzato al riesame in via di autotutela della deliberazione n.14 del 11 luglio 2011 limitatamente alle decisioni riguardanti l'operatore TeleTu, assegnando alle parti, per il deposito di memorie, i termini perentori del 14 e del 24 ottobre 2011 poi prorogati su istanza del controinteressato rispettivamente al 25 ottobre ed al 04 novembre 2011;

VISTA la memoria pervenuta in data 23 ottobre 2011-prot.n.4803- a firma dell'Avv. xxxx in nome e per conto del controinteressato Gnoni xxx con la quale la stessa chiede il rigetto dell'istanza presentata da TeleTu e la conferma del provvedimento decisorio di cui alla deliberazione n.14 del 11 luglio 2011;

VISTA la memoria di replica dell'operatore TeleTu pervenuta in data 04 novembre 2011 -prot.n.5049-



Comitato regionale per le comunicazioni

PRESO ATTO che il controinteressato ha inviato ulteriore nota difensiva in data 05 novembre 2011 -prot.n.5064- non rispettando i termini perentori fissati dal responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente responsabile e la relazione del responsabile del procedimento datata 28 novembre 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1.-OGGETTO DELL'ISTANZA DI RIESAME

Con l'istanza di riesame l'operatore TeleTu contesta la legittimità degli indennizzi posti a suo carico sulla base delle seguenti argomentazioni:

a)-indennizzo per disservizi al servizio voce ed al servizio adsl: il periodo indennizzabile individuato dal 01 gennaio 2007 al 20 luglio 2009 è scorretto in quanto l'utente ha inoltrato reclamo scritto nel novembre 2008 e quindi TeleTu, prima del ricevimento di detto reclamo, non risultando da centrale alcun malfunzionamento non era nelle condizioni di agire per la risoluzione dei disservizi lamentati dall'utente;

b)-indennizzo per omesso riscontro al reclamo: controparte ha ammesso di avere ricevuto risposta da TeleTu entro i termini previsti (fine dicembre 2008) e quindi nessun indennizzo è dovuto all'utente.

2.-POSIZIONE DEL CONTROINTERESSATO

La signora Gnoni xxx nella memoria difensiva pervenuta in data 23 ottobre 2011 contesta quanto sostenuto dall'operatore e chiede la conferma del provvedimento oggetto di riesame sulla base delle seguenti argomentazioni:

a)-segnalazione dei disservizi: l'utente con la missiva datata 9 novembre 2011 in atti ha reiterato i reclami inoltrati telefonicamente al servizio clienti dell'operatore numero 848991022, tanto è vero che in detta nota si fa riferimento a precedenti segnalazioni. La documentazione in atti, dunque, prova che l'utente ha segnalato i disservizi in data antecedente il 09 novembre 2008.

La sussistenza di malfunzionamenti è attestata anche da quattro testimoni come da dichiarazioni dagli stessi sottoscritte (allegate alla memoria difensiva 23/10/2011) e di cui chiede l'audizione;

b)-omesso riscontro ai reclami: l'utente non ha avuto riscontro ai reclami inoltrati telefonicamente al servizio clienti, né al reclamo scritto datato 09/11/2008. Pertanto è legittimo l'indennizzo posto a carico dell'operatore.

2.-VALUTAZIONI PRELIMINARI E DI MERITO



Comitato regionale per le comunicazioni

In via preliminare va dichiarata irricevibile la nota difensiva depositata dall'utente il 05 novembre 2011 -prot.n.5064- essendo pervenuta oltre i termini perentori fissati dal responsabile del procedimento e, per l'effetto, non può costituire oggetto di valutazione ai fini del decidere.

Nel merito l'istanza di riesame è parzialmente fondata per i motivi di cui appresso:

Nell'istanza introduttiva del procedimento di definizione (formulario GU14 n.118/2010) l'utente espone, tra l'altro, quanto segue: *"..Nonostante i numerosi reclami telefonici effettuati da cellulare al numero a pagamento 848991022 , i predetti disservizi continuavano. Così con lettera in data 09/11/2008 diffidavo TeleTu al ripristino dei servizi e sollecitavo la comunicazione del numero di migrazione già più volte richiesto a mezzo call center. Alla predetta comunicazione non ricevevo alcun riscontro, mentre persistevano i disservizi. Così con lettera in data 20/7/2009 chiedevo la cessazione della linea telefonica."*

La missiva dell'utente datata 09 novembre 2011 reca testualmente: *"dopo ripetute sollecitazioni, chiamando dal mio cellulare il vostro servizio clienti 848991922, visto che sono molti giorni che mi trovo senza servizio, né della linea telefonica di casa, né dell'adsl sono costretta ad interrompere i pagamenti delle vostre fatture."*

Nella memoria difensiva 20/01/2011 TeleTu afferma di non avere avuto *"riscontri del lamentato cattivo funzionamento della linea in seguito all'attivazione del servizio; al contrario le prime missive ricevute dalla cliente risalgono alla fine del 2008 e a queste ultime l'esponente ha correttamente risposto, inviando anche il richiesto codice di migrazione"*.

TeleTu, dunque, nel procedimento di definizione non ha contestato di avere ricevuto i reclami telefonici al call center dichiarati dall'utente, come pure non ha contestato la corrispondenza al vero di quanto contenuto nella missiva datata 09 novembre 2009 depositata in atti dall'utente e che l'operatore ha ammesso di avere ricevuto.

E' principio ormai pacifico che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornire la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e Tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009).

Nella specie, dunque, va ritenuto provato che l'utente ha tempestivamente segnalato al servizio clienti di TeleTu numero 848991922 i disservizi alla linea voce e alla linea adsl.

Tale modalità di reclamo è espressamente contemplata dalla carta dei servizi TeleTu e composta il duplice obbligo per l'operatore di risolvere la problematica tecnica entro trenta giorni solari e di riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari. Entrambi i termini decorrono dal ricevimento della segnalazione.

Nella specie, in difetto di prova contraria, la prima segnalazione al servizio clienti va ritenuta effettuata il 01 gennaio 2007 cioè nel giorno in cui l'utente dichiara di avere avuto i disservizi.



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore avrebbe potuto provare un diverso periodo di decorrenza producendo copia delle registrazioni delle segnalazioni telefoniche inoltrate dall'utente (la carta dei servizi prevede espressamente che TeleTu assicura la tracciabilità del reclamo telefonico effettuato al call center attraverso il sistema informatico di customer care).

Ne consegue che l'operatore TeleTu, per quanto riguarda i disservizi alla linea voce e a quella adsl, può considerarsi inadempiente a far data dal 01 febbraio 2007 e non dal 01 gennaio 2007 come indicato nella deliberazione n.14 del 11 luglio 2011.

Con l'ulteriore conseguenza che il periodo indennizzabile è pari a complessivi giorni 900 e non 931 come indicato in detta deliberazione e, quindi, l'indennizzo da porre a carico dell'operatore è pari ad euro 2.250,00 (gg 900x2,5=€2.250) per ciascun servizio e quindi complessivamente pari ad **euro 4.500,00** e non ad euro 4.655,00.

Per quanto riguarda l'indennizzo per omesso riscontro al reclamo la richiesta di riesame risulta infondata, dato che in atti non risulta che l'utente ha ammesso di avere avuto riscontro ai reclami; dal tenore letterale degli scritti difensivi dell'utente risulta esattamente il contrario, né TeleTu ha prodotto documenti a sostegno di quanto asserito. La missiva TeleTu depositata dall'utente (contrassegnata come documento n.7) reca solo il riscontro alla richiesta del codice di migrazione e nulla dice sui lamentati disservizi.

Deve, dunque, ritenersi corretto quanto motivato e deciso sul punto dalla deliberazione n.14 del 11 luglio 2011.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza di riesame presentata dall'operatore TeleTu xx (già Oritel xxx) alla deliberazione n.14 dell'11 luglio 2011 sono apportate in via di autotutela le seguenti modifiche:

-**TeleTu xxx** (già Oritel xxx) è tenuta a:

-corrispondere alla signora xxx Gnoni, corrente in xxxxxxxxx la complessiva somma di **euro 4.877,50** e non la somma di euro 5.032,50. La somma di euro 4.877,50 va maggiorata degli interessi legali a decorrere dal 12 dicembre 2010 al saldo effettivo;

Per quanto non previsto dal presente atto rimane confermato quanto stabilito nella deliberazione n.14 dell'11 luglio 2011.

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.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

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 dicembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)