



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 37 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro 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

Definizione della controversia

XXXXX contro TELECOM ITALIA 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 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”;

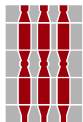
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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;



Comitato regionale per le comunicazioni

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 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 e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 07 ottobre 2011 - prot. n.4495- con la quale XXXXXX, corrente in XXXXXXXX, chiede l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia;

VISTA la nota datata 19 ottobre 2011 -prot.n 4685- 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;

VISTA la documentazione depositata dall'istante il 16 novembre 2011 -prot.n.5275 e la nota difensiva pervenuta il 18 novembre 2011 -prot.n.5471;

VISTA la nota difensiva e la documentazione depositate dall'operatore in data 18 novembre 2011 prot.n.5468;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 12 gennaio 2012;

VISTA la nota del 08 marzo 2012 -prot.n.1124- con la quale il Responsabile del procedimento ha richiesto, ai sensi dell'art.18 del Regolamento quanto segue: *all'operatore di integrare i tabulati del traffico voce e dati già prodotti con i periodi 01 ottobre 2010- 31 dicembre 2010 e 28 agosto 2011 – 21 settembre 2011; -produrre nota illustrativa in merito alla richiesta di migrazione a Tiscali con evidenza delle date delle varie fasi della procedura, degli esiti, delle causali d'insuccesso, corredata delle relative schermate “pitagora”; all'utente di produrre copia della richiesta di migrazione effettuata verso Tiscali; -sulla base dei tabulati in atti e di quelli che verranno depositati per effetto di quanto disposto al punto precedente, individuare i singoli giorni e/o periodi in cui i servizi sono stati disattivati/sospesi dall'operatore nell'arco temporale 01 ottobre 2010 -21 settembre 2011;*

VISTE la nota illustrativa e la documentazione presentate in data 05 aprile 2012 dall'operatore in evasione di detta richiesta istruttoria e la nota dell'istante pervenuta il 24 aprile 2012;

VISTI gli atti relativi alle due richieste di provvedimento temporaneo inoltrate dall'istante nel corso del presente procedimento (GU5 n.XXX/2012 e GU5 n.XXX/2012);

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 05 giugno 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;



Comitato regionale per le comunicazioni

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante XXXXX, relativamente all'utenza "privata" a sé intestata XXXXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti (187) riguardanti continui disservizi alle connessioni adsl e al servizio voce nel periodo ottobre 2010 / luglio 2011;
- b)-di avere avuto anche diverse complete interruzioni del servizio adsl e precisamente nei periodi dal 26 marzo 2011 al 17 aprile 2011; dal 17 aprile al 27 maggio 2011 e dal 08 giugno 2011 al 8 luglio 2011;
- c)-di avere inoltrato la richiesta di migrazione a Tiscali e di non essere riuscito ad ottenere il passaggio per colpa di Telecom Italia.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore, stando a quanto precisato all'udienza di discussione, un indennizzo sia per i disagi subiti che per la mancata migrazione.

1.2-L'operatore, in sintesi, rappresenta che l'istante risulta moroso per complessivi euro 406,50 (relativo alla fatture del 2°-3°-4° e 5° bimestre 2011) e che *"dall'esame del traffico dal 1 gennaio 2011 non appaiono evidenti e conclamati periodi di mancato utilizzo del servizio fonia e dati"*. A supporto di tale affermazione l'operatore ha prodotto un tabulato del traffico.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore respinge ogni addebito di responsabilità.

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

2.1-Nel merito la domanda d'indennizzo risulta fondata e va accolta solamente per quanto riguarda i lamentati malfunzionamenti e interruzioni.

L'operatore non ha contestato che l'istante ha inoltrato, nel periodo 01 ottobre 2010 / 31 luglio 2011 reclami al numero 187 per il malfunzionamento ovvero la discontinua erogazione dei servizi voce ed internet .

Come pure non ha contestato che l'istante ha subito le interruzioni al servizio adsl nei periodi 26 marzo 2011 al 17 aprile 2011; dal 17 aprile al 27 maggio 2011 e dal 08 giugno 2011 al 8 luglio 2011.

In forza del principio, ormai pacifico, che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne 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), va ritenuto provato che l'istante ha tempestivamente segnalato il mancato funzionamento della linea telefonica.

In atti non vi sono documenti comprovanti la risoluzione delle problematiche tecniche lamentate.



Comitato regionale per le comunicazioni

Gravava sull'operatore l'onere di fornire la prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi voce e adsl.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui *“ il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.”*

Come pure, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, gravava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione dei servizi di cui si discute.

Ne consegue che, sul periodo sopra individuato, pari a complessivi 304 giorni va considerato sussistente il disservizio sia al servizio voce che al servizio adsl

Mentre per quanto riguarda le interruzioni, sui periodi sopra individuati, pari a complessivi 81 giorni, va considerato provato il disservizio alla sola adsl. Tali giorni non vanno considerati ai fini del calcolo dell'indennizzo da malf funzionamento del servizio adsl.

2.2-Per la determinazione del relativo *quantum* vanno fatte le seguenti considerazioni.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, trovano applicazione le previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

- 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 indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;
- art.5 , comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 5,0 nel caso di completa interruzione del servizio;
- art.5 , comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;



Comitato regionale per le comunicazioni

Nella specie l'operatore nel verbale di mancata conciliazione ha offerto, senza assumere alcun impegno verso l'istante, la somma di euro 500,00 e dagli atti non risulta desumibile se la carta dei servizi vigente al tempo prevede un indennizzo superiore a quello del Regolamento Indennizzi. Va dunque applicato l'indennizzo giornaliero dell'art.5 del Regolamento Indennizzi.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

-€5,0xgg.81=€405,00 a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio adsl;

-€2,5xgg.304=€760,00 titolo d'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;

-€2,5xgg.223=€557,50 titolo d'indennizzo per il malfunzionamento del servizio adsl.

E così in totale la complessiva somma di **euro 1.722,50**.

2.3-Va rigettata perché infondata la richiesta d'indennizzo per mancata migrazione verso l'operatore Tiscali in quanto dagli atti risulta che l'istante non ha inoltrato alcuna richiesta di migrazione. Sia da quanto depositato e dichiarato da Tiscali, quale terzo coinvolto nella procedura GU5 n.XXX/2012, che da quanto dichiarato e depositato da Telecom nel corso della presente procedura risulta che l'ordinativo di migrazione è stato attivato da XXXXXX in proprio.

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

2.5-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.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 07 ottobre 2011 - prot. n.4495- da XXXXXX, corrente in XXXXXXXX l'operatore **TELECOM ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 1.722,50** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 07 ottobre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Rigetta le altre domande dell'istante.

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.



Comitato regionale per le comunicazioni

Gli operatori sopra indicati sono tenuti ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e 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, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)