



Comitato regionale per le comunicazioni

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

**DELIBERAZIONE N. 48 del 16 luglio 2012**

<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX contro TELETU XXX
----------------	--

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Mario Capanna	X	
<b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini	X	
<b>Membro:</b> Oliviero Faramelli	X	
<b>Membro:</b> Matteo Fortunati	X	
<b>Membro:</b> Margherita Vagaggini	X	

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Simonetta Silvestri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXXXXXXXX contro TELETU 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 21 ottobre 2011 - prot. n.4797- con la quale XXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore TeleTu;

**VISTA** la nota datata 27 ottobre 2011 -prot.n 4900- 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 nota integrativa dell'istante pervenuta il 24 novembre 2011 -prot.n.5441;

**VISTA** la nota difensiva dell'operatore pervenuta in data 26 novembre 2011 prot.n.5591;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 09 luglio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

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

- a)-di avere contestato all'operatore in data 03 agosto 2011 il malfunzionamento del servizio voce, in quanto durante le chiamate, sia in entrata che in uscita, vi erano rumori si sottofondo;
- b)-di non avere ottenuto la risoluzione di detto guasto;
- c)-di avere contestato la completa interruzione del servizio voce, il quale è stato riattivato dopo dieci giorni dal reclamo. In particolare il servizio è rimasto interrotto dal 09 agosto 2011 al 19 agosto 2011.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore il risarcimento dei danni subiti quantificati in complessivi euro 650,00.

**1.2-**L'operatore in via preliminare eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni e nel merito rappresenta di avere effettuato verifiche tecniche, ma di non avere riscontrato



## Comitato regionale per le comunicazioni

alcuna anomalia o malfunzionamento; inoltre, rappresenta di avere ricevuto in data 8 agosto 2011 la richiesta dell'istante di disattivazione del servizio, ma a seguito di concessione di offerta promozionale, l'istante ha rinunciato alla disattivazione ed il servizio è rimasto attivo.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore chiede che vengano rigettate le richieste dell'istante.

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

**2.1-**Sull'eccezione preliminare dell'operatore si rileva che effettivamente ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, tuttavia la domanda di risarcimento danni della società istante non può essere dichiarata inammissibile ma, in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS va interpretata come richiesta di indennizzo.

**2.2-**Nel merito la domanda d'indennizzo risulta fondata e va accolta sia per quanto riguarda i lamentati malfunzionamenti che la lamentata interruzione.

L'operatore non ha contestato che l'istante ha inoltrato i reclami relativi al malfunzionamento e all'interruzione del servizio.

In forza del 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), va ritenuto provato che l'istante ha tempestivamente segnalato il mancato funzionamento e l'interruzione della linea telefonica.

In atti non vi sono documenti comprovanti la risoluzione delle problematiche tecniche lamentate. Gravava sull'operatore l'onere di fornire la prova di avere correttamente e continuativamente erogato il servizio voce.

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.”*



#### Comitato regionale per le comunicazioni

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.

In forza della carta dei servizi (estrapolata dal sito istituzionale dell'Agcom) l'operatore avrebbe dovuto eliminare le cause del malfunzionamento entro trenta giorni solari e quindi entro il 02 settembre 2011.

Quindi, dal 03 settembre 2011 al 18 ottobre 2011 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione), pari a complessivi 45 giorni, l'operatore risulta inadempiente nella fornitura del servizio, non avendo eliminato i malfunzionamenti.

Come pure risulta inadempiente nei 10 giorni, successivi al reclamo, in cui il servizio è rimasto completamente interrotto.

Ne consegue che nei periodi sopra individuati, vanno riconosciuti all'istante degli specifici indennizzi.

**2.3-** 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;

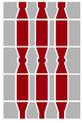
-art.5, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio;

Nella specie l'operatore nel verbale di mancata conciliazione non si è assunto impegni verso l'istante e la carta dei servizi vigente al tempo, per i malfunzionamenti, prevede un indennizzo uguale a quello previsto dal Regolamento Indennizzi. Vanno dunque applicati gli indennizzi giornalieri dell'art.5 del Regolamento Indennizzi.

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

-€5,0xgg.10=€50,00 a titolo d'indennizzo per l'interruzione del servizio voce;;

-€2,5xgg.45=€112,50 a titolo d'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce.



**Comitato regionale per le comunicazioni**

E così in totale la complessiva somma di **euro 162,50**.

**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 21 ottobre 2011 - prot. n.4797- da XXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **TELETU XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-corrispondere** all'istante la complessiva somma di **€ 162,50** a titolo d'indennizzo oltre interessi legali a decorrere dal 21 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.

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.

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.

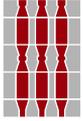
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, \_\_\_luglio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2012\Delibere\Versioni Pubblicazione\16.7.2012\Delibera n.48 del 16 luglio 2012  
Bocchini Sabatino-TeleTu.doc