

DETERMINA n° 03 /2018

Definizione della controversia

Telecom Italia S.p.A.

GU14/154/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;
- VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, in particolare l’art. 101 che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (Co.Re.Com.)*;
- VISTO** l’accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all’art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO l'art. 19, comma 7 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com, la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00).

VISTA l'istanza della) acquisita il 30 maggio 2016 al n. prot. 27818;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

La , con la presente procedura, lamenta per la propria utenza di tipo , la mancata o parziale fornitura del servizio ed il ritardo nella fornitura del servizio ADSL. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante dichiara di aver stipulato in data 01/03/2015 un contratto con l'operatore Telecom per l'attivazione dei servizi voce e ADSL per la propria utenza In data 27/09/2015 veniva attivata la componente voce ma non il servizio ADSL pertanto l'istante presentava al Corecom istanza per l'adozione del Provvedimento Provvisorio. In data 23/03/2016 a seguito dell'emissione del Provvedimento Provvisorio n.18/2016 da parte del Corecom Sicilia l'operatore attivava il servizio ADSL.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL a far data dal 31/07/2015 e fino alla data del 22/03/2016;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami far data dal 31/07/2015 e fino alla data del 22/03/2016;
- 3) l'indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi;
- 4) rimborso per le spese di procedura e assistenza;
- 5) rimborso per i disagi subiti.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Nella propria memoria *in primis*, l'operatore Telecom evidenzia che per la stessa problematica è stato esperito nel corso dell'anno 2015 il relativo tentativo di conciliazione prima al Corecom Sicilia e poi in sede Agcom conclusosi in data 08/02/2016 con un verbale di accordo con il quale la società convenuta ha riconosciuto all'istante un indennizzo omnia comprensivo pari ad euro 3.000,00 (tremila/00) come tra l'altro, comunicato al cliente con missiva del 05/04/2016 che allega. Quindi, considerati anche i contenuti della istanza conciliativa riproposta nel maggio 2016, evidenzia che il congruo indennizzo già riconosciuto in sede Agcom è comprensivo, sia per i disagi lamentati per il servizio voce che per il servizio ADSL, aspetto quest'ultimo contestato nuovamente in questa sede. Nel proseguo della memoria l'operatore relazione sulla cronologia dei fatti inerenti l'istanza conciliativa del 2015 allegando la documentazione probante a supporto e chiede che le ulteriori richieste di indennizzo sollevate da parte istante "a far data dal 30/07/2015" siano rigettate. In ultimo l'operatore dichiara che il servizio ADSL è attivo dal 23/03/2016.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che

seguono.

In via preliminare, si evidenzia che la richiesta dell'istante di cui al punto 5) *rimborso per i disagi subiti*, non è accoglibile in quanto l'istante non specifica chiaramente a cosa si riferisca l'espressione "*disagi subiti*".

Ed ancora, in via preliminare, si accoglie l'eccezione formulata dall'operatore e pertinente alla richiesta fatta dall'istante della corresponsione di *ulteriori indennizzi a far data dal 31/07/2015* in quanto, alla luce della documentazione depositata agli atti si evince che con verbale del 08/02/2016 redatto in sede Agcom, l'istante ha accettato la somma di euro 3.000,00 (tremila/00), quale indennizzo a saldo e stralcio ed a chiusura del contenzioso instaurato nel corso dell'anno 2015.

Premesso quanto sopra si evidenzia che il presente procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, e per un malfunzionamento sulla componente ADSL.

Infatti, dalla documentazione agli atti risulta che l'istante unitamente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ha depositato al Corecom, istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo per un disservizio sulla sola componente ADSL omettendo però di indicare, la data di inizio del disservizio. Risulta altresì, che il Corecom in data 15/03/2016 ha emesso, nei confronti della Telecom il Provvedimento Temporaneo n.18/2016 con il quale ordinava la riattivazione del servizio ADSL; infatti lo stesso testualmente riporta "...il Co.Re.Com Sicilia **ORDINA** all'operatore Telecom Italia S.p.A., **di provvedere a riattivare ADSL, entro 05 giorni**..... ". Pertanto, per quanto sopra, trova parziale accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto 1) e nei termini indicati nel Provvedimento Temporaneo n.18/2016. Conseguentemente l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 5,00 *pro die* previsto dall'art. 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, da raddoppiarsi per la natura "*affari*" dell'utenza interessata, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento. Atteso che, in data 01/03/2016 l'operatore è stato informato del disservizio e che lo stesso è stato risolto nella data del 23/03/2016 come anche confermato dalle parti, l'indennizzo sarà dovuto per 17 giorni e cioè dal 05/03/2016 (termine entro cui l'operatore debitamente informato poteva riattivare il servizio) al 22/03/2016 e per un importo complessivo pari ad euro 170,00 (centosettanta/00). La richiesta formulata dall'istante e di cui al punto 2) *indennizzo per la mancata risposta ai reclami*, non trova accoglimento, in quanto dalla copiosa documentazione prodotta dall'istante non risulta alcun tracciamento scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo, da parte dello stesso nei confronti dell'operatore prima dell'instaurazione del tentativo di conciliazione (2016) come anche confermato dall'istante in sede di udienza di discussione. Parimenti non può trovare accoglimento l'istanza di cui al punto 3) *indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale/mancato rispetto degli obblighi informativi* atteso che la stessa risulta già indennizzata al punto 1) ed anche perché, la richiesta del mancato assolvimento degli oneri informativi, risulta essere un aspetto accessorio del disservizio principale richiesto e l'eventuale riconoscimento di un ulteriore indennizzo non può essere ammesso in questa sede. Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 4) *rimborso per le spese di procedura* ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accoglie parzialmente l'istanza della Telecom Italia S.p.a. per l'utenza di tipo _____ nei confronti della società _____ e per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per l'ADSL.
3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.COM l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Co.Re.Com Sicilia e della AGCOM.

Palermo, 12 NOV. 2018

Il Dirigente della Segreteria
"Corecom Sicilia"
arch. Francesco Di Chiara

